

Les droits des usagers au cœur de notre action!



Rapport annuel
2014-2015

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
COMITÉ DES USAGERS	4
BILAN DES ACTIVITÉS	7
PLAN D'ACTION 2015-2016	14
CONCLUSION	18
RAPPORT FINANCIER	19

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Au nom des membres du comité des usagers, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport de nos activités pour l'année 2014-2015. Nos actions visent l'amélioration de la qualité des soins et des services des usagers de notre CSSS, conformément à notre mandat.

L'année que nous venons de vivre en a été une d'incertitudes, d'inquiétudes et de mouvance dans la foulée de l'adoption du projet de loi 10 et dans les profondes mutations administratives ainsi entraînées. Malgré cela, je tiens à souligner la constance dans la collaboration des différentes directions avec lesquelles nous avons eu à travailler.

En cours d'année, nous avons procédé à l'évaluation de la portée de notre blogue. Les données sont encourageantes et les progrès démontrent l'utilité de ce média pour rejoindre l'ensemble des usagers de notre vaste territoire. La variété des sujets traités et la qualité des articles produits contribuent largement au succès de cette activité que nous tenons à poursuivre.

La prochaine année en sera une de transition et j'entends poursuivre mon mandat dans la continuité de l'approche-client qui caractérise notre institution. Permettez-moi de remercier tous les membres du comité. Ils ont été une équipe active, intéressée et motivée avec qui il a été agréable de travailler et qui a largement contribué au succès des actions que nous avons entreprises. Merci aussi au conseil d'administration du CSSS Richelieu-Yamaska pour l'appui et la collaboration. Le comité des usagers a toujours été considéré comme un partenaire privilégié. Cette collaboration exceptionnelle nous permet de nous associer de près à l'amélioration de la qualité des soins et des services rendus à nos usagers.

Bonne lecture



Liette Brousseau

Présidente du comité des usagers
CSSS Richelieu-Yamaska

COMITÉ DES USAGERS

MANDAT DU COMITÉ

Le comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska est un organisme visant la défense, la protection et le respect des droits des usagers. Il est le gardien des droits des usagers. Il doit veiller à ce qu'ils soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident les actions du comité des usagers. Il a une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travaille au maintien et à l'amélioration de la qualité des soins et des services dispensés sur l'ensemble du territoire desservi par l'établissement.

FONCTIONS DU COMITÉ

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et **évaluer** le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

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 autre autorité compétente.

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

S'assurer, 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.

COMPOSITION DU COMITÉ

Tel que le stipule les règles de fonctionnement du comité : *est institué un comité des usagers composé des personnes suivantes qui en font partie au fur et à mesure de leur élection ou de leur désignation :*

- *au moins cinq (5) membres élus par tous les usagers de l'établissement;*
- *un représentant désigné par et parmi chacun des comités des résidents mis sur pied dans chacune des installations de l'établissement où sont hébergés des usagers.*

Le mandat de tous les membres du comité des usagers est d'une durée de trois (3) ans et est renouvelable.

MEMBRES ÉLUS PAR TOUS LES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT

Madame Liette Brousseau, présidente

- ✦ Représentante au sein du conseil d'administration du CSSSRY
- ✦ Membre du comité gouvernance du conseil d'administration du CSSSRY
- ✦ Représentante de la Montérégie au RPCU
- ✦ Représentante au comité de vigilance et de la qualité
- ✦ Nommée pour le Collège des comités des usagers à l'Agence de la Santé et des Services sociaux de la Montérégie
- ✦ Membre du comité de vérification

Monsieur Gaëtan Vallières, vice-président

- ✦ Représentant au comité de gestion des risques

Monsieur Alain Pelletier, secrétaire-trésorier

- ✦ Représentant au sein du conseil d'administration du CSSSRY
- Représentant du comité des usagers au sein du comité de résidents de l'unité de soins de longue durée en santé mentale

Monsieur Joseph Cogné

Madame Isabelle Plourde

Madame Lucie Tétreault

MEMBRES DÉSIGNÉS PAR ET PARMIS CHACUN DES COMITÉS DES RÉSIDENTS

- ✿ Madame Rosetta Bruno, représentante du Centre d'hébergement Andrée-Perrault
- ✿ Monsieur Maurice Coutu, représentant du Centre d'hébergement MRC d'Acton
- ✿ Monsieur Paul Larocque, représentant du Centre d'hébergement Hôtel-Dieu
- ✿ Madame Martine Ouellet, représentante du Centre d'hébergement Montarville

CADRE DES RÉUNIONS ET FONCTIONNEMENT

Le comité des usagers a tenu cinq assemblées régulières au cours de la présente année. Les membres du comité exécutif ont eu une rencontre préparatoire durant la semaine précédant chacune de ces assemblées.

Le comité des usagers a également tenu une réunion spéciale, le 24 mars 2015, concernant les implications suite à l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (projet de loi 10).

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTABLISSEMENT PRÉSENTS AUX RENCONTRES

- ✿ Madame Julie Alix, commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
- ✿ Monsieur Simon Bernier, coordonnateur des mesures d'urgence et responsable de la sécurité
- ✿ Madame Chantal Desfossés, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
- ✿ Madame Louise Larivée, chef des services alimentation et nutrition clinique
- ✿ Madame France LeBlond, directrice du programme des services d'hôtellerie et de nutrition clinique
- ✿ Madame Sylvie Provost, directrice de la qualité et de l'expérience-client
- ✿ Madame Lyne Saint-Pierre, adjointe à la directrice du programme hébergement-milieu de vie
- ✿ Madame Chantal Savard, directrice du programme hébergement-milieu de vie

BILAN DES ACTIVITÉS EN REGARD DES FONCTIONS

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

OUTILS DE PROMOTION

En 2013-2014, une révision de l'ensemble des outils de promotion a été effectuée et a donné naissance à une nouvelle identification visuelle du comité des usagers et des comités de résidents. Un nouveau logo a été créé que l'on retrouve sur les dépliants, le site internet et les médias sociaux ainsi que sur l'ensemble des objets promotionnels. Ce logo met en évidence l'identité propre du comité des usagers et des comités de résidents.

DÉPLIANTS

Le nouveau dépliant du comité des usagers est disponible sur les différents présentoirs de l'ensemble des installations de l'établissement et est remis lors d'activités promotionnelles.

Dans le but de faire connaître le mandat, le rôle et les fonctions des comités de résidents, le dépliant du comité de résidents est inséré dans la pochette d'accueil remise à chaque résident lors de son admission. Le dépliant du comité de résidents est également utilisé comme outil promotionnel.

BANNIÈRE

La nouvelle bannière du comité des usagers marque bien la nouvelle identité visuelle du comité des usagers et est utilisée lors des activités promotionnelles.

SACS DE DÉPART SUITE À UN DÉCÈS

Depuis juin 2014, lors d'un décès d'un résident dans les centres d'hébergement ou d'un usager à l'hôpital, des sacs de départ sont remis aux proches pour ramener les effets personnels du défunt. Ce projet a été mis en place par le comité des usagers avec la contribution de la Fondation Aline-Letendre, la Fondation Honoré-Mercier et les Fondations Santé Daigneault Gauthier de la MRC d'Acton.

SITE INTERNET ET MÉDIAS SOCIAUX

La présentation du site internet a été modifiée afin de bien représenter le nouveau logo et les couleurs du comité des usagers. Une capsule d'information sur la santé ainsi que sur les soins et les services a été maintenue à raison de cinq jours par semaine.

BLOGUE DU COMITÉ

Le blogue du comité des usagers a été mis en ligne en septembre 2012. Un article est publié le lundi de chaque semaine. Force est de constater que cette formule est appréciée puisque le nombre de visiteurs est en croissance. À titre d'exemple, de février 2014 à février 2015, le nombre des visites a triplé. Les sujets qui y sont abordés sont variés et sont en lien avec les services offerts ou l'actualité en cours.

ACTIVITÉS D'INFORMATION

PARTICIPATION À LA SOIRÉE DE RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

De concert avec la direction du CSSS Richelieu-Yamaska, le comité des usagers a participé aux activités de la Soirée reconnaissance des bénévoles. Il s'agit d'un événement privilégié qui permet aux membres du comité des usagers de rencontrer les bénévoles et de les informer du rôle du comité. À cette occasion, près de 500 articles promotionnels sont remis aux participants.

ACTIVITÉS DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

Trois activités d'information se sont tenues dans les centres d'hébergement sous la forme de café-rencontre, bingo ou jeu questionnaire vrai ou faux avec la collaboration de la commissaire locales aux plaintes et à la qualité des services et du service des loisirs. En plus d'informer les résidents sur leurs droits, ces événements très appréciés des résidents permettent un échange dans un climat de détente et de confiance. Le nombre de participants se situe entre 25 et 30 personnes à chaque rencontre.

AUTRES MOYENS DE DIFFUSION DE RENSEIGNEMENTS AUX USAGERS

La production des calendriers a été maintenue. Il s'agit d'un outil qui présente un tableau complet des droits et responsabilités des usagers et indique les coordonnées du comité des usagers et de chacun des comités des résidents.

De plus, de courts articles sont rédigés à la demande des comités de résidents pour parution dans leur journal interne.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

VISITES MINISTÉRIELLES

La visite ministérielle du centre d'hébergement de l'Hôtel-Dieu a eu lieu en octobre 2013 et les quatre autres centres d'hébergement ont été visités en mars 2014. À chacune de ces visites, des membres de comités de résidents ont été rencontrés. Chaque président de comité de résidents a reçu une copie du rapport de visite ministérielle concernant le centre d'hébergement qu'il représente. La direction du service hébergement/milieu de vie a également fait parvenir aux présidents des comités de résidents le plan d'action en découlant.

Les rapports des visites ministérielles font état de 37 recommandations dont 11 différentes puisque la même recommandation peut se retrouver dans plus d'un centre.

En novembre 2014, il y a eu des visites de suivis dans les cinq centres d'hébergement. Les visiteurs ont pu constater que la plupart des 37 recommandations sont actualisées.

Pour l'ensemble des centres seulement 9 recommandations restent à appliquer dont une que l'on retrouve dans chacun des centres soit l'élaboration d'un programme d'accompagnement de fin de vie. La politique de soins de fin de vie concerne l'ensemble des établissements de la Montérégie et une équipe participe aux travaux en cours afin d'élaborer cette politique.

Les résultats des visites ministérielles ainsi que les plans d'action en découlant sont publics.

La directrice du programme hébergement/milieu de vie participe aux réunions du comité des usagers et fait le point sur l'actualisation des recommandations.

SUIVI DE L'ACTIVITÉ REPAS DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

Suite au sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents en centre d'hébergement ainsi que le rapport de la visite ministérielle à l'Hôtel-Dieu un plan d'action a été élaboré concernant l'activité repas dans les centres d'hébergement.

La directrice des services d'hôtellerie et de nutrition clinique ainsi que la chef des services alimentation et nutrition ont rencontré le comité des usagers pour faire le point sur les actions réalisées dans tous les centres. Voici quelques réalisations : deux choix de mets par repas avec mets à la carte; affichage des menus sur les unités et dans les salles à manger; breuvages épaissis par le personnel soignant au besoin; menus élaborés selon les saisons (printemps-été et automne-hiver); mets en purée faits avec les mets principaux du jour; collations sous forme de réserves sur les étages et collations spécifiques; etc.

Compte tenu de l'importance de l'alimentation pour les résidents, le comité continue d'apporter une attention particulière à ce dossier.

SERVICES DE SÉCURITÉ ET MESURES D'URGENCE

Le coordonnateur des mesures d'urgence et responsable de la sécurité a rencontré le comité des usagers afin de présenter les mesures prises pour assurer la sécurité dans les centres d'hébergement. Tout le personnel des centres d'hébergement a reçu une formation sur les codes rouge et vert (incendie et évacuation). Une pratique d'évacuation a également été faite dans tous les centres. Au niveau de la prévention des incendies, tous les centres sont intégralement giclés dans le respect des normes.

Ce dossier fera également l'objet d'un suivi par le comité des usagers car la sécurité des résidents est un enjeu quotidien.

SUIVI DU COMITÉ DE RÉSIDENTS DE L'UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE EN SANTÉ MENTALE

Monsieur Alain Pelletier a participé à cinq rencontres du comité de résidents de cette unité de soins psychiatriques de longue durée de l'Hôpital Honoré-Mercier. Les sujets traités concernent l'amélioration de la qualité de vie des résidents.

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT

SONDAGE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS DU CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÉMENT

Le comité des usagers a été informé par la directrice de la qualité et de l'expérience-client des résultats du sondage effectué par le Conseil québécois d'agrément. Trois indicateurs ont été retenus soit la relation avec le client, la prestation professionnelle et l'organisation des services.

Les résultats de ce sondage démontrent une nette amélioration comparativement aux résultats du sondage de 2011, et ce, plus particulièrement au niveau de la relation avec le client. Ces résultats sont transmis à Agrément Canada dans le cadre de la visite qui aura lieu en novembre 2015.

SONDAGE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DU CSSRY

Le CSSS Richelieu-Yamaska a mis en ligne un sondage d'évaluation de la satisfaction de la clientèle *Partagez votre expérience*. Les objectifs de ce sondage sont de connaître le degré d'appréciation des soins et des services reçus, et ce, dans un but d'amélioration continue.

En septembre 2014, la directrice de la qualité de l'établissement et de l'expérience-client a présenté un rapport au comité des usagers où il ressort que le point fort est le « respect ». Les gens notent qu'ils sont traités avec politesse et courtoisie et que l'on respecte leur intimité.

Les points à améliorer sont la satisfaction face aux repas (goût, consistance et température) et les délais d'attente aux cloches d'appel. Différentes avenues sont présentement à l'étude afin d'améliorer ces services. Le temps d'attente à l'urgence demeure un point crucial.

Le suivi des résultats des sondages internes demeure un objectif continu pour le comité des usagers.

PROJET DE RECHERCHE

Le comité des usagers a accepté que madame Marie-Eve Bédard, étudiante chercheuse de l'Université de Sherbrooke, assiste aux rencontres du comité durant l'année 2014-2015.

Le projet de recherche de madame Bédard portait sur la défense des droits des usagers et visait à comprendre comment les comités des usagers des centres de santé et de services sociaux composent avec les situations de maltraitance envers les usagers qui sont portées à leur attention.

Les objectifs du projet de recherche étaient de :

- ✦ Faire un inventaire descriptif et critique des situations de maltraitance envers les aînés qui sont portées à l'attention des comités des usagers;
- ✦ Documenter chacune des étapes de la prise en compte de ces situations;

- ✳ Poser la portée et la limite des actions des comités des usagers et proposer des modes de bonification de ces dernières.

Madame Bédard présentera les conclusions de sa recherche aux membres du comité des usagers à l'automne 2015.

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS

PARTICIPATION AU CONGRÈS DU RPCU

La défense des droits des usagers est une fonction pour laquelle les membres des comités doivent développer des habiletés. La participation à ce congrès s'avère essentielle pour bien remplir le mandat qui nous est confié et nous encourageons fortement tous nos membres à y participer ainsi qu'à toute autre formation pertinente. La série des ateliers proposés donne des outils aux membres des comités pour accomplir leur travail de manière autonome et professionnelle. Pour l'année 2014-2015 le thème était *Le comité, partenaire de l'amélioration de la qualité*.

MOYENS DE COMMUNICATION ET RESSOURCES DISPONIBLES

Une présence régulière est assurée au bureau du comité des usagers à raison de trois jours par semaine.

Un service téléphonique et une messagerie vocale, de même qu'un service courriel sont à la disposition des usagers ce qui permet de joindre rapidement le comité des usagers. Le relevé des messages est effectué à raison de deux fois par jour, du lundi au vendredi. Les personnes qui ont besoin d'assistance sont rejointes rapidement.

ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ

LES INTERVENTIONS DIRECTES AUPRÈS DES USAGERS ET LES DEMANDES D'ASSISTANCE

Au cours de l'année 2014-2015 le comité des usagers a été interpellé à 21 reprises afin d'intervenir face à certaines situations problématiques. Notons qu'une même demande d'assistance peut toucher plus d'un motif d'insatisfaction.

Les motifs d'insatisfaction

Catégorie	Nombre
Soins et services dispensés	6
Organisation du milieu et ressources matérielles	4
Relations interpersonnelles	1
Accessibilité	4
Droits particuliers	5
Aspect financier	1
Total	27

Les 27 motifs d'insatisfaction ci-haut mentionnés ont fait l'objet d'interventions en vue d'accompagner les personnes dans leurs démarches et ont été portés à l'attention des instances concernées. Nous pouvons témoigner des efforts consentis par les divers intervenants à apporter les mesures d'amélioration qui s'imposent en vue d'améliorer la qualité des soins et des services dispensés aux usagers.

Nous pouvons également compter sur une étroite collaboration avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.

De plus, le comité des usagers reçoit régulièrement des demandes d'information sur différents sujets. Nous répondons à ces demandes dans la mesure de nos moyens et, selon les besoins, nous orientons les personnes concernées vers les services appropriés.

Rappelons que le respect de la confidentialité demeure un impératif au sein du comité des usagers et des comités de résidents.

S'ASSURER, 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

INFORMATION ET SUPPORT AUX MEMBRES DES COMITÉS DE RÉSIDENTS

Madame Liette Brousseau et madame Lucie Desautels ont rencontré tous les comités de résidents afin de leur présenter les modifications suite à l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (projet de loi 10). Les membres des comités ont

apprécié cette séance d'information qui a confirmé que le mandat, les fonctions et le budget des comités de résidents étaient maintenus dans leur forme actuelle.

À la demande de comité de résidents, madame Liette Brosseau a assisté à huit réunions de comités de résidents durant l'année.

La coordonnatrice du comité des usagers répond le plus rapidement possible aux demandes ponctuelles des comités de résidents et les assistent dans la rédaction de leur rapport annuel ou autres tâches cléricales et, à leur demande, participe aux réunions.

PLAN D'ACTION 2015-2016

L'année 2015-2016 sera une année de réorganisation dans le réseau de la santé et des services sociaux suite à l'adoption de *la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*.

Dans ce contexte de changement, le comité des usagers poursuivra son mandat d'être le gardien des droits des usagers. Son principal objectif sera de s'ajuster aux changements qui surviendront durant la prochaine année afin de remplir adéquatement les cinq fonctions qui lui sont dévolues.

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Objectifs	Actions
<p>Faire connaître aux usagers le rôle et les fonctions du CU et des CR</p> <p>et</p> <p>Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations</p>	<p>Organiser des activités d'information sur les droits et obligations des résidents, et ce, en collaboration avec le service des loisirs et la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services.</p> <p>Participer à la Semaine des droits des usagers en organisant une activité pour l'ensemble des usagers (hôpital et CLSC) en collaboration avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et le service des loisirs.</p> <p>Contribuer aux activités de reconnaissance des bénévoles de l'établissement.</p> <p>Participer financièrement à la création de vidéos permettant des visites virtuelles dans chacun des centres d'hébergement et des soins palliatifs.</p>

Assurer la continuation du bloque en tant que moyen privilégié pour communiquer et échanger avec l'ensemble des usagers.

Assurer la continuation des différents médias sociaux à notre disposition (site Web, facebook et twitter) afin de promouvoir les services du comité des usagers.

Remettre des objets promotionnels lors des différentes activités (crayons, calendriers, loupes, etc.).

Participer à des activités d'intérêt public : congrès, colloques, activités communautaires locales ou régionales.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS ET ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE L'ÉTABLISSEMENT

Objectifs	Actions
<p>Promouvoir</p> <p>et</p> <p>Evaluer</p>	<p>Répondre aux demandes de consultation de l'établissement, donner des avis pertinents et participer aux différentes démarches mises de l'avant pour faire valoir le point de vue des usagers.</p> <p>Participer professionnellement et financièrement au colloque sur l'aide médicale à mourrir.</p> <p>Participer comme membres actifs, sur demande et selon nos moyens, à différents comités de l'établissement.</p> <p>Transmettre à la direction générale et à la CLPQS des avis sur des situations qui nécessitent des changements.</p> <p>S'assurer de la continuité du projet sur l'approche nutritionnelle, dans nos centres d'hébergement.</p> <p>Travailler conjointement avec la direction de l'établissement afin d'assurer le suivi des propositions d'amélioration découlant du sondage d'évaluation de la satisfaction des résidents et résidentes des centres d'hébergement.</p> <p>Participer à toutes les démarches d'amélioration, et ce, pour l'ensemble des services.</p>

Suivre de près les dossiers qui nous semblent prioritaires pour la prévention, l'amélioration de la qualité des soins, le maintien à domicile et les services de proximité.

Participer aux évaluations faites par l'établissement.

Participer aux visites ministérielles, recevoir les résultats et être informé des actions en découlant.

Participer aux activités entourant le processus de certification de l'agrément.

**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 AUTRE
AUTORITÉ COMPÉTENTE**

Objectifs	Actions
Défendre les droits	<p>Assurer rapidement le suivi de toute demande et en tenir informer l'utilisateur.</p> <p>Développer la concertation et la complémentarité nécessaires à la réussite de notre mission par des échanges et des discussions avec les divers interlocuteurs au sein du Réseau local de services (RLS) Richelieu-Yamaska.</p> <p>Participer au congrès 2015 du RPCU et à tout autre congrès, colloque ou formation concernant la défense et la promotion des droits des usagers.</p>

**ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE
DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER
UNE PLAINTÉ**

Objectifs	Actions
	<p>Maintenir des liens privilégiés avec le bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services</p>

Accompagner et assister

Informar les usagers sur les démarches à prendre pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction.

Inviter la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services à expliquer le processus de plaintes aux usagers lors d'activités de promotion.

Porter à l'attention des instances concernées les situations jugées inacceptables ou allant à l'encontre des droits des usagers.

S'ASSURER, 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

Objectifs	Actions
<p>Soutenir les comités de résidents</p>	<p>Offrir une formation de base à chacun des membres du comité des usagers et des comités de résidents, et ce, en collaboration avec le du Regroupement provincial des comités des usagers.</p> <p>Concevoir une pochette d'accueil et un mode d'accompagnement pour les nouveaux membres en tenant compte des changements apportés par la loi 10.</p> <p>Réviser les guides et les outils dont disposent les comités de résidents et au besoin en produire d'autres.</p> <p>S'assurer que le budget mis à la disposition des comités soit respecté et que les dépenses demeurent conformes aux normes établies.</p> <p>Élaborer des stratégies de recrutement afin de susciter l'intérêt des résidents, des membres des familles et des bénévoles et les amener à s'impliquer au sein des comités de résidents.</p>

CONCLUSION

La prochaine année sera une année de réorganisation et les défis seront nombreux. Le comité des usagers et les comités de résidents entendent soutenir leur implication dans la poursuite de l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts par le Centre intégré de santé et de services sociaux Montérégie-Est, territoire Richelieu-Yamaska.

LES DROITS DES USAGERS AU CŒUR DE NOTRE ACTION!

RAPPORT BUDGÉTAIRE 2014-2015

Exercice terminé le 31 mars 2015

Revenus

Allocation 2014-2015 85 000,00 \$

Dépenses

Dépenses générales

Salaires, charges sociales et avantages sociaux	24 860,21 \$	
Dépenses de fonctions et frais de réunion	1 048,56 \$	
Frais de déplacement	3 513,88 \$	
Congrès, colloques et formation	1 254,98 \$	
Matériel et fournitures informatiques	1 733,14 \$	
Abonnements, revues, CD, DVD	121,54 \$	
Papeterie, fournitures de bureau, photocopies	2 071,94 \$	
Honoraires professionnels	13 127,26 \$	
Dépenses diverses	50,00 \$	
Cotisations	500,00 \$	
Sous-total, dépenses générales		<u>48 281,51 \$</u>

Dépenses relatives aux fonctions

Activités de promotion et renseignements	12 287,54 \$	
Allocation et soutien aux comités de résidents	25 000,00 \$	
Sous-total, dépenses de fonctions		<u>37 287,54 \$</u>

Projets spéciaux

Blogue du comité	10 010,00 \$	
Sous-total, projets spéciaux		<u>10 010,00 \$</u>

Total des dépenses au 31 mars 2015 95 579,05 \$

Solde pour l'année 2014-2015 -10 579,05 \$

Surplus cumulé 43 047,00 \$

Solde au 31 mars 2015 32 467,95 \$

Document réalisé par le comité des usagers
Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska
Juin 2015

