



Centre de santé et de services sociaux  
de Chicoutimi

Centre hospitalier affilié universitaire régional

305 St-Vallier  
Chicoutimi Qc G7H 5H6



**RAPPORT ANNUEL 2012-2013**  
**COMITÉ DES USAGERS**  
**DU CSSS DE CHICOUTIMI**

**LE 21 MAI 2013**

## TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
Mot du président .....	3
Membres du comité des usagers du CSSS de Chicoutimi.....	4
Présentation et activités du comité des usagers.....	5
Personnes invitées aux réunions .....	9
Plan d'action 2013-2015 .....	10
Consultations .....	14
Demandes d'intervention et plaintes .....	15
Activités de représentation et de formation .....	17
État comparatif des revenus et dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013 .....	19
Prévisions budgétaires pour l'exercice 2013-2014 .....	20
Réalisations promotionnelles .....	21
Conclusion .....	23
 <i>Annexes:</i>	
Rapport annuel du comité des résidents centre d'hébergement Beaumanoir	
Rapport annuel du comité des résidents centre d'hébergement de la Colline	
Rapport annuel du comité des résidents centre d'hébergement Mgr Victor-Tremblay	

## MOT DU PRÉSIDENT

Le comité des usagers est heureux de vous présenter son rapport annuel. Composé actuellement de quatre membres élus sur une possibilité de huit et d'un représentant de chaque centre d'hébergement, le comité a œuvré sans relâche pendant la dernière année afin d'atteindre les objectifs qu'il s'était fixé antérieurement soit, entre autres, d'augmenter sa visibilité et de supporter encore plus les comités de résidents.

De plus, un lac à l'épaule tenu au cours des derniers mois nous a permis de revoir la vision du comité, sa mission, ses valeurs, ainsi que de préparer un plan d'action 2013-2015. Un merci spécial à M<sup>me</sup> Sylvie Dubord, organisatrice communautaire, qui nous a accompagnés dans cette démarche.

Rappelons que les cinq principales fonctions de notre organisme sont de **renseigner** les usagers sur leurs droits et obligations, de **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, de **défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers, **d'accompagner et d'assister** un usager dans ses démarches et de **s'assurer** du bon fonctionnement des comités de résidents.

À la lecture de ce document, il vous sera permis de constater que la situation financière du comité est très bonne. En effet, contrairement au centre hospitalier, nous n'avons pas eu à subir de coupures. Par contre, il nous faut demeurer vigilants pour que l'argent soit investi selon notre mandat.

Je profite donc de cette occasion pour remercier la Direction générale, M. Gilles Gagnon, M. Patrice Vachon ainsi que tous les autres employés qui ont contribué de près ou de loin à l'avancement de notre mission. Chacun a su le faire de façon professionnelle et j'en suis fier. Aux membres du comité, toute ma gratitude vous est acquise pour les nombreuses heures que vous avez consacrées à ce comité; votre dévouement est sans pareil et votre implication est sans contredit la meilleure qui soit.

L'année 2013-2014 qui s'amorce en sera une axée sur la continuité et le développement. C'est pourquoi, nous sollicitons votre appui et votre collaboration pour qu'elle soit fructueuse dans les actions que nous entreprendrons.

Rino Beaulieu, président

## **MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CSSS DE CHICOUTIMI**

- ◆ M. Rino Beaulieu, président, membre vote population, représentant au C.A. de l'hôpital, comité de vigilance et de la qualité (jusqu'au 31 mars 2013)
- ◆ M<sup>me</sup> Hélène Tremblay, vice-présidente, membre vote population, représentante au C.A. de l'hôpital, table des partenaires en santé mentale et dépendances, table régionale des comité des usagers, comité de la R.A.C. (Ressources à assistance continue) et de la R.N.I., comité de gestion des risques, comité de vigilance et de la qualité (depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013)
- ◆ M. Pierre Bérubé, membre vote population
- ◆ M. Omer Deschesnes, membre vote population, représentant du C.A. de l'hôpital (démission du comité le 21 avril 2013)
- ◆ M<sup>me</sup> France Tremblay, membre vote population
- ◆ M<sup>me</sup> Karolle Duchesneau, présidente du comité de résidents, Centre d'hébergement Beaumanoir
- ◆ M<sup>me</sup> Francine Gingras, présidente du comité de résidents, Centre d'hébergement Mgr. Victor-Tremblay
- ◆ M. Yvan Gravel, président du comité de résidents, Centre d'hébergement de la Colline (depuis novembre 2012)
- ◆ M<sup>me</sup> Lyne Coudé, présidente du comité de résidents, Centre d'hébergement de la Colline (jusqu'à novembre 2012)



## PRÉSENTATION ET ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

À l'automne 2005, lors de la présentation à l'assemblée nationale du projet de loi n° 83, le ministre de la Santé et des Services sociaux affirmait que : « La qualité des soins de santé et des services sociaux va nécessairement de pair avec le respect des usagers. Mais encore faut-il que les gens connaissent leurs droits et aient facilement accès à des recours efficaces ». C'est au même moment en 2006, que le comité des usagers du Centre de santé et des services sociaux de Chicoutimi a été institué.

Le comité des usagers doit veiller à ce que chaque personne soit traitée dans le respect de sa dignité en reconnaissance de ses droits et libertés. Il doit également s'assurer que les usagers reçoivent des soins et des services de qualité.

Comme le prévoit la loi et suite à une résolution adoptée par le conseil d'administration de l'établissement, à sa séance ordinaire du 22 mars 2006 et révisée le 7 décembre 2011, le comité des usagers doit être composé de cinq à huit membres élus par la population et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents mis sur pied dans les différentes installations du CSSS de Chicoutimi offrant des services à des usagers hébergés.

Le budget alloué au comité des usagers représente 0,04 % du budget global brut de l'établissement. Comme par les années passées, le comité a considéré comme facilitant de s'entendre avec l'établissement et ainsi profiter des infrastructures pour notre suivi budgétaire. De plus, cette façon de faire réduit les coûts et le travail de comptabilité associés à ces tâches. Le rapport financier pour l'année 2012-2013 est présenté à la page 19 du présent document et celui des prévisions budgétaires pour l'année 2013-2014, à la page 20.

En 2012-2013, c'est plus de 1 030 heures de bénévolat, soit l'équivalent de 29 semaines, qu'ont offert les membres du comité des usagers.

## **PRÉSENTATION ET ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS (SUITE)**

### **Notre vision:**

Inspiré par les gens et uni par la force de l'équipe, le comité des usagers du CSSS de Chicoutimi contribue à l'épanouissement des usagers-partenaires dans leur milieu de vie (CHSLD), de soins (CH) et de services (CLSC et communauté).

### **Notre mission:**

En tant que comité du conseil d'administration du CSSS de Chicoutimi, nous sommes le gardien des droits des usagers et des résidents qui utilisent les différents soins et services de l'établissement en exerçant un leadership sur l'amélioration de la qualité et de la sécurité.

### **Nos valeurs:**

Engagement, respect, solidarité et intégrité

## **PRÉSENTATION ET ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS (SUITE)**

Le comité des usagers a un rôle très important à jouer pour le respect des droits et la promotion des services. Il exerce les cinq fonctions de l'article 212 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et une de l'article 209.0.1., pour l'ensemble des usagers de l'établissement qui sont de :

- Renseigner :** les usagers sur leurs droits et 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 autorité compétente.
- Accompagner et assister :** sur demande, un usager dans toutes démarches qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
- 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.
- Évaluer :** le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1. : ce qui veut dire qu'un établissement peut, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de dix usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, choisir de ne pas mettre sur pied un comité de résidents pour cette installation.

## **PRÉSENTATION ET ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS (SUITE)**

### ***Nombre de réunions:***

Du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, neuf rencontres mensuelles se sont tenues aux dates suivantes:

- ✍ 20 avril 2012
- ✍ 18 juin 2012
- ✍ 24 septembre 2012
- ✍ 29 octobre 2012
- ✍ 26 novembre 2012
- ✍ 10 décembre 2012
- ✍ 28 janvier 2013
- ✍ 25 février 2013
- ✍ 25 mars 2013

L'assemblée générale a eu lieu le 22 mai 2012 au centre d'hébergement Beaumanoir.

### ***Implication locale, régionale et provinciale:***

Le comité des usagers assure une présence à la table régionale des comités des usagers, à la table des partenaires en santé mentale et dépendances, au comité de gestion des risques, au comité de vigilance et de la qualité, ainsi qu'au comité de la R.A.C. en santé mentale. De plus, deux membres siègent au conseil d'administration du CSSS de Chicoutimi. De plus, nous sommes membres du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), du Conseil pour la protection des malades (CPM) et de l'Association québécoise de la réinsertion psychosociale (AQRP).



## PERSONNES INVITÉES AUX RÉUNIONS

**30 avril 2012** - M<sup>me</sup> Josette Bouchard, chef de service de la santé publique et santé communautaire.

Responsable de la santé publique depuis 2006 au CLSC du Grand Chicoutimi, M<sup>me</sup> Bouchard explique le plan d'action en santé publique que les CSSS exigent (épidémie de grippe, vaccination, programme OLO, soins aux enfants, personnes âgées, personnes démunies, etc.).

**29 octobre 2012** - M. Luc Tremblay, coordonnateur de programme en santé mentale et M. Patrice Vachon, conseiller en communication

Suite au démarrage de la R.A.C. de transition pour la santé mentale, dans le bâtiment qui abritait auparavant le centre d'hébergement Delage, M. Tremblay informe les membres sur la nouvelle ressource, les services offerts, la clientèle,...

M. Vachon a fait office de président des élections pour le mandat de président(e) et de vice-président(e).

**26 novembre 2012** - M<sup>me</sup> Patricia Hudon, coordonnatrice de programme personnes en perte d'autonomie

Présentation du sondage sur la satisfaction auprès des usagers dans les centres d'hébergement.

**25 février 2013** - M. Jonathan Roy des Clowns thérapeutiques Saguenay

M. Roy explique ce que sont les Clowns thérapeutiques Saguenay et démystifie le rôle de clown. Il présente les méthodes utilisées dans les centres d'hébergement pour sortir les résidents de leur isolement.

**À presque toutes les rencontres mensuelles**, M. Patrice Vachon, conseiller en communication et gestionnaire répondant pour le CSSSC auprès du comité, apporte de l'information aux membres.

### **PLAN D'ACTION 2013-2015**

Ce plan d'action est lié aux fonctions du comité. Il a été préparé lors d'un lac à l'épaule qui s'est tenu en mars et avril 2013:

<b>Fonctions</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Activités / moyens</b>
Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	Afficher les droits ou produire et distribuer des outils d'information	Mise en place des affiches dans l'ensemble des établissements et s'assurer de leur présence  Distribution de dépliants dans les espaces d'information de tous les sites du CSSS
	Réviser les outils de promotion et en assurer la distribution	Participation aux événements (journée des malades, semaine des droits des usagers...)  Nouveaux objets de promotion
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	Être en lien avec les ressources avec assistance continue (santé mentale)	Participation à leurs rencontres  Invitations aux instances de la santé mentale aux rencontres du comité des usagers
	S'assurer de la continuité du projet sur l'approche nutritionnelle et sur l'hygiène et salubrité	Échanges continus avec les responsables  Discussions en continu avec les responsables

**PLAN D'ACTION 2013-2015 (SUITE)**

<b>Fonctions</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Activités / moyens</b>
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	Se préoccuper des soins et services à domicile	Rencontre avec les travailleuses sociales des soins à domicile
	Actualiser la liste des ressources disponibles pour venir en aide aux usagers	Mise à jour par la personne ressource de la liste des coordonnées
	Vérifier le nombre de plaintes récurrentes ou analyser les plaintes et en saisir les éléments récurrents	Élaboration d'un rapport des plaintes et demandes d'intervention récurrentes
Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il	Assurer le suivi des requêtes individuelles	Accompagnement par la personne ressource
		Transfert à la commissaire aux plaintes et à la qualité lorsque requis

**PLAN D'ACTION 2013-2015 (SUITE)**

<b>Fonctions</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Activités / moyens</b>
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	Soutenir et outiller les comités de résidents partenaires	Développement de pochettes d'accueil uniformes
		Fourniture d'outils de gestion
		Rencontres entre les présidents de comités
		Accompagnement et soutien par la personne ressource
Évaluer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services obtenus de l'établissement	Évaluer la satisfaction de la clientèle au regard de la qualité des soins et services	Promotion des outils d'évaluation déjà mis en place
		Collaboration avec les ressources concernées du CSSSC
		Création et application de nouveaux outils
		Participation aux évaluations faites par l'établissement et réception des commentaires

**PLAN D'ACTION 2013-2015 (SUITE)**

Fonctions	Objectifs	Activités / moyens
		Participation à la démarche régionale d'élaboration d'un sondage de satisfaction de la clientèle
Assurer la viabilité d'un comité d'usagers efficace et efficient	Mettre à jour les règles de fonctionnement et de gestion	Création d'un sous-comité
	Augmenter la visibilité et la notoriété en plus d'assurer la pérennité des comités usagers et résidents	Réculte et partage de l'information
		Participation à des activités de représentation et de formation (bénévoles et personne ressource)
		Élaboration de mécanismes et d'outils de recrutement continu
	Identifier les besoins de support du comité	Participation à des comités et des activités du CSSSC (personne ressource et bénévoles)
	Liste des besoins du comité	
	Recrutement d'une personne ressource	

CONSULTATIONS

Septembre 2012 - Consultation concernant l'accréditation d'Agrément Canada

Octobre 2012 - Consultation sur les orientations du CSSSC dans le cadre de sa nouvelle planification stratégique 2013-2015

Diverses unités de soins nous consultent régulièrement sur différents sujets tels des sondages auprès des usagers.

## DEMANDES D'INTERVENTION ET PLAINTES

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, l'agente de soutien du comité a traité 30 demandes comparativement à 42 l'année dernière. De ces 30 demandes, 12 ont été transférées au bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services comparativement à 5 en 2011-2012.

<u>En provenance de</u>	<u>L'objet des demandes</u>	<u>Nombre</u>
⇒ Hôpital Année 2011-2012 (16)	Droits particuliers	1
	Environnement et ressources matérielles	9
	Relations interpersonnelles et communication	1
	Soins et services dispensés	3
⇒ Unités D-7, D-8 et D-9 (santé mentale hôpital) Année 2011-2012 (20)	Relations interpersonnelles et communication	3
	Soins et services dispensés	8
⇒ CLSC Année 2011-2012 (1)	Soins et services dispensés	2
⇒ Centre d'hébergement Beaumanoir Année 2011-2012 (0)	Soins et services dispensés	2
⇒ Centre d'hébergement de la Colline Année 2011-2012 (0)	Relations interpersonnelles et communication	1

**DEMANDES D'INTERVENTION ET PLAINTES (SUITE)**

<b><u>En provenance de</u></b>	<b><u>L'objet des demandes</u></b>	<b><u>Nombre</u></b>
⇒ Pavillon Roland-Saucier Année 2011-2012 (2)	Aucune	
⇒ Pavillon Notre-Dame (UMF et santé mentale externe) Année 2011-2012 (3)	Aucune	
	<b>TOTAL</b>	<b>— 30</b>



## ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION ET DE FORMATION

Du 1<sup>er</sup> avril au 31 décembre 2012:

- ◆ 11 mai - 14<sup>e</sup> journée Roland-Saucier
- ◆ 25 mai - Assemblée générale annuelle du comité des résidents du centre d'hébergement de la Colline
- ◆ 28 mai - Inauguration du centre d'hébergement de la Colline
- ◆ 3 et 4 juin - Colloque CPM à St-Hyacinthe
- ◆ 11 juin - Assemblée générale annuelle du comité des résidents du centre d'hébergement Mgr Victor-Tremblay
- ◆ 12 juin - Vernissage au centre d'hébergement Mgr Victor-Tremblay
- ◆ 13 juin - Vernissage au centre d'hébergement Beaumanoir
- ◆ 13 juin - Visite du département de pédopsychiatrie
- ◆ 26 juin - Vernissage au centre d'hébergement de la Colline
- ◆ 28 juin - Assemblée générale annuelle du comité des résidents du centre d'hébergement Beaumanoir
- ◆ 26 au 28 septembre - Congrès RPCU St-Hyacinthe
- ◆ 3 octobre - Kiosque dans l'établissement pour la semaine des droits des usagers
- ◆ 18 octobre - Rencontre des familles au centre d'hébergement Beaumanoir
- ◆ 31 octobre au 2 novembre - Colloque AQRP à Québec

## ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION ET DE FORMATION (SUITE)

- ◆ 1<sup>er</sup> novembre - Rencontre des familles au centre d'hébergement de la Colline
- ◆ 9 novembre - 20<sup>e</sup> Journée pédopsychiatrique à l'hôtel La Saguenéenne
- ◆ 28 novembre - Activité de formation du RPCU - Monter un dossier: une technique qui s'apprend et La place et le rôle du comité des usagers en matière de qualité et de gestion des risques
- ◆ 17 décembre - Distribution des calendriers du comité des usagers
- ◆ 17 décembre - Dîner de Noël avec les résidents et les familles au centre d'hébergement de la Colline
- ◆ 20 décembre - Dîner de Noël avec les résidents et les familles au centre d'hébergement Beaumanoir

### Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2013:

- ◆ 11 février - Participation à la Journée des malades (kiosque, articles promotionnels, ...)
- ◆ 16 mars - Activité de financement (Quilles-O-Don) au profit de la Fondation Équilibre

**ÉTAT COMPARATIF DES REVENUS ET DÉPENSES POUR**  
**L'EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS 2013**

Budget accordé par l'Agence	65 415 \$
Solde reporté de l'année précédente	<u>60 207 \$</u>
<b>Revenus</b>	<b>125 622 \$</b>
<b>Dépenses</b>	
Rémunération	28 978 \$
Papeterie, fournitures de bureau et photocopies	2 032 \$
Location photocopieur	1 393 \$
Frais de poste	555 \$
Frais de déplacements	1 710 \$
Frais de réunions	1 325 \$
Formations - inscriptions et déplacements	4 382 \$
Cotisations	600 \$
Contributions et dons	0 \$
Représentation activités bénéfiques	1 500 \$
Publicité, articles de promotion, comités de résidents	28 052 \$
Dépenses diverses	<u>796 \$</u>
<b>Total des dépenses</b>	<b>71 323 \$</b>
<b>Solde au 31 mars 2013</b>	<u><b>54 299 \$</b></u>

**PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES POUR L'EXERCICE 2013-2014**

Budget accordé par l'Agence	71 701 \$
Solde reporté de l'année précédente	<u>54 299 \$</u>
<b>Revenus</b>	<b>126 000 \$</b>
<b>Dépenses</b>	
Rémunération	40 000 \$
Papeterie et fournitures de bureau	2 000 \$
Location photocopieur	1 600 \$
Photocopies et fournitures	1 600 \$
Frais de poste	600 \$
Frais de déplacements	2 500 \$
Frais de réunions	1 500 \$
Formations - inscriptions et déplacements	5 000 \$
Cotisations et adhésions à des organismes	1 500 \$
Contributions, dons et représentations	1 500 \$
Publicité	7 000 \$
Calendriers annuels	5 000 \$
Budget pour les comités de résidents	9 000 \$
Dépenses diverses	<u>8 000 \$</u>
<b>Total des dépenses</b>	<b>86 800 \$</b>
<b>Solde</b>	<u><b>39 200 \$</b></u>

## RÉALISATIONS PROMOTIONNELLES

Cette année 1 500 calendriers ont été distribués. Nous remercions les artistes de la pédopsychiatrie de l'Hôpital de Chicoutimi pour leurs superbes tableaux. Voici nos deux nouveaux articles de promotion réalisés au cours de l'année 2012-2013.



## RÉALISATIONS PROMOTIONNELLES (SUITE)

De plus, le comité des usagers a renouvelé la commande des objets promotionnels de papeterie.



## CONCLUSION

Le comité des usagers est déjà dans septième année d'existence. Les membres sont résolus à aller de l'avant et pour cela nous avons tenu un lac à l'épaule pour revoir notre mission et développer de nouvelles stratégies afin d'accroître notre visibilité envers les usagers du CSSSC.

Je remercie les membres du conseil d'administration de leur disponibilité et de leur souci afin de maintenir un sain équilibre entre les ressources financières de l'organisation et la qualité des services aux usagers. Je remercie également tous les membres du comité pour les efforts qu'ils déploient jour après jour afin de le faire grandir sainement.

Il est maintenant temps pour moi de passer le flambeau comme président. Tout en demeurant au sein de ce comité qui m'est très précieux, l'expérience vécue m'a permis de connaître et d'apprécier des gens de qualité avec qui j'ai eu grand plaisir à travailler. Je quitte en ayant le sentiment du devoir accompli et que le comité est sur une belle lancée avec les nouveaux membres qui nous ont rejoints au cours de la dernière année mais aussi avec toutes la sagesse de ceux et celles qui y œuvrent depuis plusieurs années.

Pour terminer, je désire vous faire part de ce qu'a dit une dame de 96 ans, résidente en CHSLD, et qui porte à réflexion: « On dirait qu'on n'a pas de place, nous les vieux. Tu sais, moi, j'ai déjà été jeune, mais eux n'ont jamais été vieux. Alors, comment voulez-vous qu'ils nous comprennent ? »

Rino Beaulieu, président

