



COMITÉ
DES USAGERS

Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

Comité des usagers-ères de la clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

MOT DU PRÉSIDENT

Au nom des membres du comité des usagers-ères, j'ai le privilège et le plaisir de vous présenter ce rapport annuel 2021-2022 du Comité des usagers-ères de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles. Le comité a été très présent cette année et on sent une réelle collaboration avec le personnel de la clinique. De plus, l'équipe visiteuse d'Agrément Canada a souligné l'apport important et privilégié du comité dans les dossiers touchant les usagers et a indiqué que la collaboration dans le dossier du système de téléphonie serait portée à être considérée comme une meilleure pratique. Je remercie tous les membres du comité pour leur détermination et leur engagement.

Simon Cardinal, président

NOS PRIORITÉS ET NOS RÉALISATIONS

- 296h de bénévolat
- Participation au comité qualité et gestion des risques avec la Clinique
- Assister des usager-ères avec leurs insatisfactions
- Promotions de la semaine des usagers, rencontre avec plusieurs usager-ères. Remise de matériel promotionnelle et coupons café.
- Rédaction de multiples recommandations concernant les services et procédure de la clinique
- Participation à la conférence de la Mme Castonguay commissaire à la santé et au bien-être organisé par le CPM et le CUISS Centre Sud
- Participation à la conférence de Dr. Geneviève Dechêne sur les soins palliatifs à domicile
- Participation à la conférence de Mme Marie-Pascale Pomey sur la co-construction dans le domaine de la santé.

MEMBRES

Les membres du comité sont tous des usagers-ères de la clinique.

Simon Cardinal
Sarah Gobeil
Adriana Hamelin
Roch Martineau

SUPPORT AU COMITÉ DES USAGERS

Fonction	Identité		Coordonnées	
	Prénom	Nom	n.téléphone	courriel
Président du CU	Simon	Cardinal	514.458.5164	info@cuccpsc.ca
Coordonnatrice de la clinique	Isabelle	Bisaillon	514 937-9251	isabelle.bisaillon.psch@ssss.gouv.qc.ca
Personne-Ressource	Nathalie	Parent	514 937-9251 poste 7233	Nathalie.parent.psch@ssss.gouv.qc.ca

MANDAT ET FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

- 1-Renseigner les usagers-ères sur leurs droits et leurs obligations
- 2- a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers-ères.
 - b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers-ères à l'égard des services obtenus.
- 3- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers-ères.
- 4- Accompagner et assister, sur demande, un-e usager-ère dans toute démarche qu'il-elle entreprend y compris lorsqu'il-elle désire porter une plainte.
- 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.

Le comité n'a pas de CR

- 6- Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

RENCONTRE

Les membres du comité se sont rencontrés à 7 reprises cette année et ont maintenu des échanges par courriels et des suivis sur les dossiers.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Vers 2022-23

1. Continuer d'améliorer le partenariat avec la Clinique et de faciliter la communication
2. Participation au Comité qualité et gestion des risques
3. Mise en place d'un projet pilote sur l'évaluation continue de la satisfaction des usagers-ères
4. Recrutement de 3 membres
5. Développement d'outils de promotions et de visibilité
6. Emplacement

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a été sollicité à 4 reprises concernant des insatisfactions d'usagers-ère.

CONCLUSION

Malgré les restrictions sanitaires relié à la pandémie, le CU a eu la chance de se rencontrer à quelques reprises et de venir à la rencontre des usagers à la clinique lors de la semaine des usagers. L'AGA de 2020-2021 fut déplacé à quelques reprises et nous avons donc pu rencontrer les usagers le 16 mars 2022. Nous continuerons de militer pour leurs droits et d'accompagner toutes personnes dans leurs démarches et le comité est engagé à défendre les droits et les intérêts des usagers-ères. Le recrutement demeure un enjeu majeur dans les activités du comité et est confiant qu'avec l'augmentation de sa visibilité au sein de la clinique pourra compter sur d'autres usagers à s'y joindre.

RAPPORT FINANCIER

Voir annexe 3 en pièce jointe