



Rapport annuel du comité des usagers et des deux comités de résidents du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean

2012-2013

Par Diane Lalancette,
agente de liaison

1. FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

Selon l'article 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le comité des usagers remplit les fonctions suivantes :

- 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 tout ce qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une 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.

2. COMPOSITION DU COMITÉ

Le comité des usagers 2012-2013 a satisfait à toutes ses conditions. Il est composé, au 31 mars 2013, de dix personnes adultes, de la personne-ressource, d'un jeune résident au Centre de réadaptation Saint-Georges (Saguenay) ainsi qu'un autre résident au Centre de réadaptation La Chesnaie (Lac-Saint-Jean).

Un nouveau membre s'est ajouté en cours d'année.

Les comités de résidents se composent de quatre (4) jeunes résidents au Centre Saint-Georges, trois (3) jeunes résidents au Centre La Chesnaie et un (1) jeune résident au Foyer de groupe à Roberval.

Les municipalités suivantes ont été représentées :

- | | | |
|--------------|------------------|---------------|
| ▪ Alma | ▪ La Baie | ▪ St-Gédéon |
| ▪ Chicoutimi | ▪ Mashteuiatsh | ▪ Chibougamau |
| ▪ Dolbeau | ▪ Roberval | |
| ▪ Jonquière | ▪ Saint-Félicien | |

3. PLAN D'ACTION 2013-2014 DU COMITÉ DES USAGERS

À suivre à l'automne.

4. BUDGET

Voir en annexe.

5. RÉUNIONS

5.1 Comité des usagers

Le comité des usagers s'est réuni à huit (8) reprises soit les :

- 22 mai 2012
- 27 novembre 2012
- 2 avril 2013
- 5 septembre 2012
- 8 janvier 2013
- 28 mai 2013 (à venir)
- 16 octobre 2012
- 19 février 2013

En juin 2012, un souper annuel a eu lieu avec les membres de la direction.

Lors de la rencontre du 8 janvier 2013, M. Claude Poitras est venu donner de l'information sur le comité de gestion des risques.

5.2 Les comités de résidents des centres Saint-Georges et La Chesnaie

Centre Saint-Georges

Le comité est composé de quatre (4) jeunes. Il y a eu six (6) rencontres au cours de l'année 2012-2013, soit les :

- 29 mai 2012
- 28 novembre 2012
- 11 septembre 2012
- 15 janvier 2013
- 23 octobre 2012
- 26 février 2013

Un souper de Noël a eu lieu avec les représentants du comité de résidents.

Centre La Chesnaie

Le comité est composé de trois (3) jeunes du centre et un (1) jeune du foyer de groupe. Il y a eu six (6) rencontres au cours de l'année 2012-2013, soit les :

- 30 mai 2012
- 29 novembre 2012
- 12 septembre 2012
- 17 janvier 2013
- 25 octobre 2012
- 28 février 2013

Un souper de Noël a eu lieu avec les représentants du comité de résidents.

Un compte rendu est produit pour chacune des rencontres et transmis par courriel après chaque rencontre.

Nous recevons de la part de la direction des réponses à donner aux jeunes concernant leurs demandes.

6. ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

6.1 Comité des usagers

- Plusieurs membres font partie de divers comités : gestion des risques, vigilance, comité scientifique, intégration d'une œuvre d'art, politique de l'alimentation, agrément, comité de programmes et suivi du comité de programmes.
- Deux membres siègent au conseil d'administration.
- Rencontre annuelle provinciale des comités des usagers à Val-David. Lors de cette rencontre, des travaux des sous-comités ont eu lieu.
- Nous avons assisté au brunch de Noël organisé par la direction à Roberval.
- Participation à l'activité de la Fondation de l'enfance et de la jeunesse.
- Rencontre avec le directeur général de l'établissement.
- Participation à « Appart en ville ».
- Souper-bénéfice de la Fondation pour l'enfance et la jeunesse.
- Assemblée générale annuelle du CCPAS.
- Assemblée générale du conseil multidisciplinaire.
- Journée internationale des personnes âgées.
- Quelques rencontres avec la présidente.
- Congrès du RPCU à Saint-Hyacinthe.
- Outils de promotion identifiés au comité des usagers : porte-cartes, lingettes à lunettes, jeux de cartes, bloc-notes.
- Lecture de divers documents.

6.2 Comités de résidents

- Nous avons fait un souper de Noël pour les jeunes des comités de résidents dans chaque centre et un petit cadeau leur a été remis.
- Les jeunes des comités de résidents ont reçu un petit présent pour Pâques.
- Les jeunes sont avisés des améliorations et des réponses apportées à leurs demandes.
- Un compte rendu est fait aux jeunes sur la rencontre précédente.

- Grâce aux dons de plusieurs personnes du comité des usagers, nous avons remis un certificat-cadeau au montant de 20 \$ dans chaque foyer (12).

6.2.1 Sujets discutés lors des rencontres

- Les plaintes.
- Les droits et obligations.
- Les insatisfactions.
- La confidentialité.
- Les fonctions du comité.
- Le droit à leur intimité.
- La consultation de leur dossier.
- Les menus.
- Plan d'intervention (invitée : M^{me} Sylvie Mailhot, commissaire aux plaintes).

Après chaque rencontre, nous visitons une unité de vie afin de parler aux jeunes et de vérifier leurs dires. Les jeunes de la Parenthèse ont été rencontrés.

7. AMÉLIORATIONS APPORTÉES AUX CONDITIONS DE VIE

Nous avons noté quelques améliorations dans les centres.

- Il y a de moins en moins d'insatisfactions.
- Quelques changements ont été faits par la direction : menu, chauffage dans les chambres, peinture dans certaines unités, télévisions neuves dans plusieurs unités.
- Nouveaux meubles dans les unités.
- Tous les usagers reçoivent le dépliant du comité des usagers qui est inclus dans une pochette remise par la direction.
- Tous les rapports sont remis au conseil d'administration ainsi qu'aux chefs de service.
- Amélioration au niveau de l'entretien, unités plus propres.

8. ACCOMPAGNEMENT ET RÉFÉRENCES À DIVERSES INSTANCES

8.1 Accompagnement d'un usager

Deux demandes.

8.2 Références au commissaire aux plaintes et à la qualité

Deux références.

8.3 Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Sept personnes ont été dirigées vers le CAAP.

9. APPELS TÉLÉPHONIQUES

Nous avons reçu quelques appels téléphoniques sur divers sujets (information, plaintes, etc.).

10. NOMBRE D'HEURES

La personne-ressource a comptabilisé un total de 789,5 heures.

11. PERSPECTIVE

Le comité des usagers du Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean est un comité dynamique qui cherche de nouvelles idées afin de répondre à son mandat. Nous travaillons toujours à ce que le comité soit connu du plus grand nombre possible d'usagers.

Nous avons à cœur le bien-être de nos jeunes et l'amélioration des services.

12. OBJECTIFS DE LA PROCHAINE ANNÉE 2013-2014

Nous avons ciblé les objectifs suivants pour la prochaine année :

- Utiliser des outils de promotion.
- Dépliant pour les jeunes.
- Sondage pour les jeunes.

Lorsque l'élaboration du plan d'action sera terminée, d'autres objectifs pourront y être ajoutés.

13. MOT DE LA PERSONNE-RESSOURCE

Une autre année se termine remplie de souvenirs et de bonheur. Au cours de l'année, je reçois plein d'amour de la part des jeunes que j'aime beaucoup et ceux-ci me le rendent bien. J'aime les rencontres avec eux et de les écouter me raconter quelques brides de leur vie n'est pas toujours facile.

Ils me font rire et parfois mon cœur est plein de tristesse. J'aimerais pouvoir tous les prendre avec moi et leur dire que ma maison leur est ouverte, mais malheureusement, je ne peux pas.

Un grand rêve s'est réalisé. Le projet de logements semi-autonomes pour les jeunes « Un appart en ville » s'est concrétisé. Cela aidera grandement les jeunes qui doivent quitter et qui n'ont pas d'endroit où aller.

Je souhaite que chaque jeune trouve pour les années à venir une meilleure vie et plein de bonheur.

Je tiens à remercier la direction pour son écoute, la Fondation pour l'enfance et la jeunesse pour la belle plaque reçue, M^{me} France Simard pour son aide tout au long de l'année et également M. Pierre Guay pour sa bonne collaboration.

Diane Lalancette
Agente de liaison du comité des usagers

DL/km