

PLAN D'ACTION 2014-2017

(Version adoptée le 24 mars 2014)

COMITÉ DES USAGERS DU CSSS DU LAC-DES-DEUX-MONTAGNES



Objectif général : Augmenter la notoriété du comité des usagers au sein de notre établissement et dans notre communauté

FONCTION 1 : Renseigner les usagers sur les droits et leurs obligations

OBJECTIF 1 : Circonscrire notre rôle et connaître les droits et obligations

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année (2014-2015)	2 ^e année (2015-2016)	3 ^e année (2016-2017)	Recherchés	Obtenus
Membres du comité des usagers et de résidents	Rendre des documents d'information disponibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadre de référence ▪ Articles de Loi 209 à 212 (Lignes directrices) ▪ Loi sur les services de santé (droits et obligations) ▪ Abonnement RPCU (site internet) ▪ Règles de fonctionnement ▪ Code d'éthique de l'établissement ▪ Cartable 	100 \$	Coordonna-trice	Dès avril 2014	X	X	Réalisation pour le 30 avril 2014 Mise à jour annuelle	
	Donner de l'information	<ul style="list-style-type: none"> · Conférences et ateliers Congrès RPCU · Formation · Invités en lien avec les fonctions · Formation sur mesure 	1400 \$	(RRCRL)	22 au 24 octobre 2014 Nov. 2014			Participation de 5 membres 1 activité (sujet : Comités gestion de risque et de vigilance)	

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année (2014-2015)	2 ^e année (2015-2016)	3 ^e année (2016-2017)	Recherchés	Obtenus
OBJECTIF 2 : Faire connaître les droits et obligations									
Usagers des services	Tenir une semaine thématique	<ul style="list-style-type: none"> Outils promotionnels fournis par le RPCU Diffusion d'information (thème : Le droit de recevoir des soins appropriés) Activité du RRCUL (communiqué de presse) 	70 \$	Comité exécutif	22 au 24 octobre 14	X	X	Selon la réalisation du plan de travail	
	Diffuser de l'information sur les droits et obligations	<ul style="list-style-type: none"> Calendrier info-droits Chroniques droits / Quoi de 9! Babillards des établissements (écran) Sites-web 	2500 \$	Comité exécutif	Novembre 2014 Toute l'année	X	X	Distribution de 2500 calendriers Diffusion de l'information sur écran de HSE / mise à jour sur site web	
Résidents	Participer à la semaine thématique	<ul style="list-style-type: none"> Jeux thématiques (bingo droits, etc..) Outils promotionnels Articles dans le <i>Lien</i> 		Coordonna- trice Comité de résidents	22 au 24 octobre Toute l'année	X	X		
	Diffuser de l'information sur les droits et obligations	<ul style="list-style-type: none"> Jasettes Babillards des unités de vie Articles dans le <i>Lien</i> 		Coordonna- trice Comité de résidents	Toute l'année	X	X		
Membres du personnel et médecins	Fournir de l'information aux employés qui côtoient les usagers	<ul style="list-style-type: none"> Pochette de bienvenue des employés Chroniques droits / Quoi de 9! 	100 \$	Comité exécutif	Toute l'année	X	X	Disponibilité des feuillets dans les pochettes d'accueil avant 31 mars 2015	

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année (2014-2015)	2 ^e année (2015-2016)	3 ^e année (2016-2017)	Recherchés	Obtenus
OBJECTIF 3 : Faire connaître les fonctions liées au mandat du comité									
Usagers des services	Diffuser l'information	Cartes professionnelles et affiches (dans tous les établissements) Porte-parole lors d'évènements (auprès des organismes de la région)	5000 \$	Comité exécutif Membres du comité	Débuter le projet avril 2014	X	X	Amélioration de l'image de nos cartes professionnelles et affiches en fonction de clientèle (HSE-urgence-CLSC)	
Résidents	Diffuser l'information	Pochette d'accueil Processus de bienvenue			Dès mars 2014	X	X	Disponibilité des feuillets et du processus d'accueil Rédaction des comptes rendus	

FONCTION 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des services

OBJECTIF 1 : Connaître les critères de qualité

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	recherchés	Obtenus
Membres du comité des usagers et de résidents	Rendre disponibles des documents de référence sur la qualité des services dispensés	Résultats de la démarche d'agrément Analyse de la visite ministérielle Information des comités (vigilance, gestion de risques, éthique clinique) Invités aux réunions du comité		Coordonna- trice	Au besoin et sur publication			Distribution de la documentation relative à ces sujets	

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	recherchés	Obtenus
		Processus de financement Réunions de formation			Sur demande				
	Être informé des dossiers actifs de l'établissement	Présence du répondant de la direction générale à nos réunions			À chaque rencontre	X	X	Être tenu informé et/ou consulté des décisions ou actions ayant un impact sur les usagers	
OBJECTIF 2 : Porter à l'attention de l'établissement des observations concernant la qualité des services et des conditions de vie									
Direction générale	Informé des situations nécessitant une amélioration	Réunions régulières du comité		Président	Au besoin	X	X	Rédaction des suivis dans les procès-verbaux	
Direction du programme clientèle en perte d'autonomie	Informé des situations nécessitant un changement	Rencontres régulières Présence du répondant pour chaque centre d'hébergement		Coordonnatrice	Au besoin	X	X	Rédaction des suivis dans les procès-verbaux	
OBJECTIF 3 : S'impliquer dans les démarches permettant d'avoir un impact sur la qualité des services et des conditions de vie									
Comité des usagers	Représenter les usagers	C.A Comité de vigilance et gestion de risques Comité d'éthique clinique		Membres représentants de ces comités	Toute l'année	X	X	Compilation des présences	
	Émettre des avis sur les décisions ou actions qui sont prises	Articles journal interne, locaux, Communiqués de presse		Président	Au besoin	X	X		

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	recherchés	Obtenus
Comité de résidents	Représenter les résidents auprès de la direction (DPCPA)	<ul style="list-style-type: none"> Communication avec le répondant Présence aux comités « milieu de vie » et « alimentation » 		Coordonnatrice	Toute l'année	X	X	Compilation des présences / rédaction des procès-verbaux	

FONCTION 2b : Évaluer le degré de satisfaction des usagers

OBJECTIF 1 : Déterminer les sujets à évaluer

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Recherchés	Obtenus
Usagers des services	Analyser les besoins	<ul style="list-style-type: none"> Demandes reçues et les résultats de sondage du CSSS 		Comité exécutif	Au besoin et sur réception des résultats	X	X	Amélioration continue de la qualité des services	
	Maintenir un lien avec les usagers à domicile	<ul style="list-style-type: none"> Calendrier info-droits/ outils de promotion Sondages de satisfaction 		Comité exécutif	Deux fois par année	X	X		
Résidents	Connaître les besoins des résidents	<ul style="list-style-type: none"> Jassettes Rencontres spontanées avec les résidents et les familles 		Coordonnatrice	Toute l'année				

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Recherchés	Obtenus
OBJECTIF 2 : Évaluer les sujets retenues									
Usagers des services	Faire une évaluation de la satisfaction des sujets	Plan de travail		Comité de travail	Au besoin	X	X	Obtention d'information sur la satisfaction	
OBJECTIF 3 : Diffuser les résultats d'évaluation									
Usagers des services	Soumettre les résultats de l'analyse aux acteurs visés par le sujet	Plan de communication		Comité de travail	Selon les résultats de l'évaluation	X	X	Amélioration continue de la qualité des services	

FONCTION 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts auprès de l'établissement ou toute autorité compétente

OBJECTIF 1 : Prioriser certains dossiers

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	recherchés	obtenus
Usagers des services	Déterminer le ou les sujets nécessitant un suivi et auxquels le comité portera une attention particulière	Soins à domicile : Stabilité du personnel		Comité exécutif	Selon les résultats des sondages	X	X	Amélioration de la qualité des services à domicile	
	Faire connaître nos sujets ou dossiers à prioriser	Journal Quoi de 9? Feuilleton (AGA) Site Internet		Coordonnatrice	↓	X	X	Diffusion des actions du comité aux usagers	



Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	recherchés	obtenus
	Suivre les actions et assurer les communications avec la direction	Rencontres régulières Suivi de l'échéancier Comité de travail au besoin		Comité exécutif		X	X	Conclusion dans les procès-verbaux et le rapport annuel	
Résidents	Déterminer les sujets nécessitant un suivi et auxquels le comité portera une attention particulière	Jassettes Rencontres régulières		Coordonna- trice et comités de résidents	Au besoin	X	X	Amélioration de la qualité des services offerts en hébergement	
	Suivre les actions et assurer les communications avec la direction	Rencontres régulières Répondant à l'Établissement		Coordonna- trice	↓	X	X	Conclusion dans les procès-verbaux et le rapport annuel	
OBJECTIF 2 : Représenter les usagers dans différents comités de travail									
Usagers des services	Offrir une participation active et constante	C.A. de l'Établissement, comités de vigilance, de gestion de risques, d'éthique clinique, de gouvernance et Abus-aînés, RRCUL, Forum de population et autres comités		Membres mandatés	Toute l'année	X	X	Compilation des présences	
Résidents	Offrir une participation active et constante	Comités « milieu de vie » et « alimentation »		Coordonna- trice et comités de résidents	Toute l'année	X	X	Compilation des présences	

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	recherchés	obtenus
OBJECTIF 3 : Répondre aux besoins des usagers									
Usagers des services	Offrir une présence au bureau 3 jours semaine	· Accueil des usagers · Interventions individuelles · Suivis		Coordonna- trice	Toute l'année	X	X	Compilation des statistiques	
Résidents	Être disponible pour les résidents et leur famille	· Photos des membres sur les babillards · Pochette d'accueil · Présence de la coordonnatrice dans le milieu de vie		Coordonna- trice et comités de résidents	Toute l'année	X	X	Compilation des statistiques	
FONCTION 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte									
OBJECTIF 1 : Préciser le mode d'intervention									
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année		
Usagers des services	Déterminer et faire connaître cet aspect de notre rôle	· Règles de fonctionnement · Documents promotionnels · Représentation par les membres (scénario d'intervention)		Coordonna- trice	Toute l'année	X	X		
Résidents		· <i>Processus d'accueil</i> · <i>Règles de fonctionnement</i>			Toute l'année	X	X		X
OBJECTIF 2 : Collaborer avec les partenaires impliqués									
Comité des usagers	Connaitre les rôles respectifs des partenaires	· Listes de partenaires · Informations reçues par les partenaires · Site internet		Coordonna- trice	Toute l'année	X	X		
OBJECTIF 3 : Faire connaître le processus de plainte									

					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année		
Usagers des services	Renseigner les usagers sur le processus de plainte	Documents officiels Cheminement d'une plainte Calendriers info-droits		Coordonna- trice	Toute l'année	X	X		

FONCTION 5 : S'assurer le cas échéant, du bon fonctionnement des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions

OBJECTIF 1 : Assurer l'efficacité des actions des comités de résidents

Publics cibles	Sujets	Activités	Coût	Responsable	Échéancier			Résultats obtenus	
					1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	recherchés	obtenus
Comité de résidents	Assurer une représentation des comités de résidents au comité des usagers	Représentant-e nommé-e Soutien de la coordonnatrice		Comités de résidents	Toute l'année	X	X		
	Offrir du soutien à l'exercice de leur fonction	Cartable de travail Formation de base Soutien administratif Règles de fonctionnement		Coordonna- trice		X	X		