

**Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches**

**Québec** 

---

## **Rapport d'activités 2019-2020**

**Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins**

---



# Table des matières

	Page
1. Identification	3
2. Coordonnée du comité	3
3. Mot du président	4
4. Composition du comité et statut des membres	5
5. Principales réalisations de l'année écoulée	6
6. Bilan des activités	7
7. Nombre de rencontres tenues	9
8. Nombre d'heures de bénévolat	9
9. Assistance et accompagnement effectués	10
10. Collaboration avec les partenaires	10
11. Rapport financier	11
12. Autres informations	11
13. Projets prévus pour l'année 2020-2021	12
14. Conclusion	12
15. Signature du président	12

## 1 – Identification

### Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins du Centre Intégré de Santé et des Services Sociaux de Chaudière-Appalaches

#### Coordonnées du comité

**Adresse postale:** 9330, boul. du Centre-Hospitalier, Lévis (Québec) G6X 1L6

**N° de téléphone:** 418-380-8994 poste 81439

**Courriel :** [cuad.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuad.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

#### Nom des comités de résidents affiliés

##### **Les comités de résidents**

- Comité de résidents du CHSLD de Charny
- Comité de résidents du CHSLD de Lévis
- Comité de résidents du CHSLD de St-Anselme
- Comité de résidents du CHSLD de St-Apollinaire
- Comité de résidents du CHSLD de St-Flavien
- Comité de résidents du CHSLD de St-Gervais
- Comité de résidents du CHSLD de St-Isidore
- Comité de résidents du CHSLD de St-Raphaël
- Comité de résidents du CHSLD de St-Sylvestre
- Comité de résidents du CHSLD de Ste-Claire
- Comité de résidents du CHSLD de Ste-Croix
- Comité de résidents du CHSLD de Ste-Hénédine
- Comité de résidents du CHSLD de Ste-Marie

## 2 – Coordonnées du comité des usagers

<b>Président</b>	Monsieur Roger Lachance
	418 717-1227
	<a href="mailto:Roger.lachance.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca">Roger.lachance.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca</a>
<b>Répondante du comité des usagers de l'établissement</b>	Madame Geneviève Gosselin
	418-386-3363 poste : 41596
	<a href="mailto:genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca">genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca</a>
	363, route Cameron, St-Marie (Québec) G6E 3E2
<b>Personnes-ressources</b>	Mme Nathalie Poulin et Mme Nathalie Carrier
	418 380-8994 poste 81439
	<a href="mailto:nathalie.poulin.cisssca@ssss.gouv.qc.ca">nathalie.poulin.cisssca@ssss.gouv.qc.ca</a> et <a href="mailto:nathalie.carrier.cisssca@ssss.gouv.qc.ca">nathalie.carrier.cisssca@ssss.gouv.qc.ca</a>
	9330 boulevard du Centre-Hospitalier Lévis (QC) G6X 1L6

### 3 – Mot du président

Une autre année a dernièrement tiré sa révérence... Une vraie queue de poisson... Le tapis nous fut tiré sous les pieds. Nous étions toutes et tous en préparation de nos AGA et vlan, l'attaque insidieuse et virulente du CORONA. Nous nous en souviendrons, nous en aurons beaucoup appris. Laissons ces découvertes, ces révélations pour le prochain rapport annuel. Je veux prendre ici le temps de saluer 2019-2020 et l'ensemble des évènements qui en feront une année mémorable.

Rappelons-nous l'importante réflexion menée par tous nos membres, dans le but de verbaliser les enjeux auxquels notre Établissement fait face. Ce temps d'arrêt fut partagé avec tous les autres Comités de notre grande région, pour culminer vers un sommet tenu, chez-nous à Ste-Marie. Notre grain de sel, notre partage à cette occasion tournait autour des usagers des multiples autres services et soins, plus particulièrement à l'intention de ceux et celles vivant dans les ressources privées, pour lesquels nous constatons la grande difficulté à réaliser notre mission. Une autre de nos préoccupations se situait à l'égard du maintien à domicile et du support offert à ces usagers par notre CISSS. Ce rapport fera état des actions que nous tentons, pour répondre à ces préoccupations.

Comment passer sous silence, les efforts d'améliorations tentés au sein de notre petite organisation. Notre solidarité fut maintes fois mise à l'épreuve. La lourdeur de nos réunions, ajoutée à l'inefficacité de notre prise de décision, laissent présager une profonde réorganisation de notre gouvernance. J'ai accompagné le Comité exécutif dans cette réflexion avec pour résultat, que de nouveaux statuts vous seront soumis lors de la prochaine réunion de notre CUAD, avant d'être proposés à notre AGA de septembre prochain, comme nous l'espérons toutes et tous. Je me suis fait un devoir de consulter notre direction générale sur la conformité légale de cette nouvelle gouvernance.

De grands changements marquèrent également la dernière année. Le départ de M. Pierre Mathieu en a surpris, déçus plusieurs. Tant d'années d'accompagnement et de support ont laissé de bons souvenirs. Merci pour la belle et singulière contribution à l'avancement de notre cause, de notre mission. Soulignons l'arrivée salvatrice de Mme Carrier qui, en additionnant ses compétences à celles de Mme Poulin, surent se saisir au vol du support de nos comités. Ces deux Mmes Nathalie ont pris le relais et assurent maintenant notre passage vers des horizons nouveaux.

En terminant, je veux vous remercier toutes et tous pour votre engagement et votre dévouement à la cause des usagers et résidents de notre système public de santé. Notre existence et notre apport positif à cette cause se démontrent clairement en temps de crise!

Je vous remercie de votre confiance et demeure...

Tendrement vôtre,



Roger Lachance, président du comité des usagers d'Alphonse Desjardins

## 4– Composition du comité et statut des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Statut et rôle
1	Roger	Lachance	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élu et président
2	Diane	Anglehart	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue et vice-présidente
3	Laurier	Bélanger	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élu et vice-président
4	Claudette	St-Gelais	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue et trésorière
5	Lise	Morin-Tawell	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue et secrétaire
6	Réjeanne	Grondin	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue représentante de Lévis
7	Thérèse	Larochelle	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue représentante de Lotbinière
8	Madeleine	Blais	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élue représentante de Bellechasse
9	Réjean	Deblois	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre élu représentant de Nouvelle-Beauce
10	Céline	Moncion	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de Charny
11	Marie-Josée	Poiré	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de Lévis
12	Francine	Roy	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de St-Anselme
13	Carole	Blais	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de St-Apollinaire
14	Claire	Soucy	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de St-Flavien
15	Micheline	Jomphe	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de St-Gervais
16	Lucie	Allen	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de St-Isidore
17	Yvonne	Bolduc	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de St-Raphaël
18	Ghislaine	St-Hilaire	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de St-Sylvestre
19	Marielle	Fortier	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de Ste-Claire
20	Micheline	Lemay	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de Ste-Croix
21	Michelle	Cliche	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de St-Hénédine
22	Marie-Claude	Bisson	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre désignée CR du CHSLD de Ste-Marie

## 5 – Principales réalisations de l'année écoulée

1. Mentionnons, en premier lieu, l'exemplaire capacité d'adaptation de notre Comité des Usagers et de nos Comités de Résidents face au contexte de la pandémie. Nos présidentes et présidents ainsi que nos membres se sont rendus disponibles, à l'écoute et prêts à faire face. Toutes et tous se sont mobilisés pour garder contact, rassurer nos usagers et collaborer avec les gestionnaires pour vivre les changements de paradigmes. L'assiduité de nos membres à la conférence hebdomadaire d'information a bien démontré notre désir de garder le cap sur le mieux-être de tous nos usagers.
2. Poursuite du projet d'amélioration concernant la surutilisation des communications par voie de l'air (Télévoix) sur les étages 7, 8 et 9 de l'Hôtel-Dieu de Lévis et de l'impact du bruit provenant d'autres sources sur l'état de santé des usagers hospitalisés sur ces unités;
2. Participation à un projet visant à améliorer le processus de gestion des demandes et d'attributions des plages d'exams pour les patients hospitalisés des unités de soins de l'Hôtel-Dieu de Lévis (7, 8 et 9 étages) dans le but de fluidifier (ici sous-entendre synchroniser) les opérations sur les unités de soins avec les opérations des plateaux techniques de l'Hôtel-Dieu de Lévis. Ainsi, augmenter le niveau de satisfaction des usagers et des intervenants cliniques;
3. Madame Claudette St-Gelais a reçu une mention honorifique en tant que bénévole exemplaire. Un trophée lui a été remis lors d'une invitation spéciale organisée par le Centre d'Action Bénévole;
4. Le Comité Local des Usagers de Lévis (CLUL), a mis fin à ses activités, qui furent intégrées à celles du CUAD;
5. Réorganisation de la Table Multiclientèles en y intégrant les membres du Comité des usagers secteur Lévis. Son objectif est de faire la promotion des droits des usagers de tous les services autres que ceux liés à l'hébergement;
6. Organisation et tenue de conférences thématiques à l'intention des membres de Comités des Résidents sur des sujets intéressants et surtout susceptibles d'améliorer la qualité de vie en CHSLD. Notons l'approche relationnelle, le programme OPUS et l'offre en loisirs;
7. Production d'une pochette d'accueil pour les nouveaux résidents de nos CHSLD laquelle sera distribuée au cours de la prochaine année;
8. Réalisation et distribution de bandes déroulantes identifiant chacun de nos CHSLD afin d'augmenter leur visibilité dans chacun de leurs milieux;
9. Contribution marquée des membres du CU d'Alphonse-Desjardins à l'élaboration d'un atelier concernant le support aux Comités des Résidents, présenté au cours du congrès annuel du RPCU à Rivière du Loup;
10. Formation de plusieurs membres de Comités des Résidents pour collaborer à la mise en œuvre d'un sondage de satisfaction sous la responsabilité de l'Établissement;
11. Participation de membres de comités de résidents de plusieurs CHSLD de notre secteur à un projet d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches sur l'accueil, la qualité du milieu de vie et les soins de fin de vie;
12. Participation de certains membres à une conférence de la Ministre des aînés et des proches aidants, Mme Marguerite Blais, concernant l'élaboration d'une politique québécoise en matière d'hébergement et de soins de longue durée;
13. Participation au forum du CUCI le 15 avril 2019 pour l'identification des enjeux;
14. Participation au colloque du 11 avril 2019 organisé par « Le point en santé et service sociaux ».

## 6 – Bilan des activités

Le comité s'est doté d'un plan d'action pour l'année écoulée.

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

- 1.1. Production d'un calendrier 2020 du comité des usagers présentant des droits et des principes d'un milieu de vie de qualité en CHSLD principalement pour les résidents et leurs proches.
- 1.2. Tenue de kiosques et distribution de dépliants dans les installations de l'établissement lors de la semaine des droits et lors de grands rassemblements tenus dans les secteurs.
- 1.3. Acquisition du matériel promotionnel du RPCU dans le cadre de la semaine des droits et redistribution aux comités de résidents.

### 2a. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

- 2.1 Organisation d'une présentation sur la prévention et le contrôle des infections en CHSLD par une conseillère en prévention dans les centres d'hébergement lors d'une réunion régulière des comités de résidents;
- 2.2 Collaboration de nos membres dans la poursuite du projet d'amélioration concernant la surutilisation des communications par voie de l'air (Télévoix) sur les étages 7-8-9 de l'Hôtel-Dieu de Lévis et de l'impact du bruit provenant d'autres sources sur l'état de santé des usagers hospitalisés sur ces unités.

### 2b. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- 2.3 Participation de membres du comité des usagers et de résidents au projet pilote d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches concernant l'accueil, la qualité du milieu de vie et les soins de fin de vie dans deux CHSLD de notre secteur.

### 3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- 3.1 Collecte par nos membres des coupons de communication complétés par les usagers et déposés dans les boîtes de communication disposées dans la plupart des installations de notre secteur;
- 3.2 Réception des communications (commentaires, insatisfactions ou plaintes) des usagers par le personnel responsable de la coordination du comité des usagers et consignation de celles-ci dans un registre;
- 3.3 Acheminement de ces communications aux administrateurs concernés et à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- 3.4 Production d'une section du calendrier 2020 qui présente la démarche en cas d'interrogation, d'insatisfaction ou de plainte et les coordonnées de nos partenaires dans la défense des droits.

- 3.5 Création d'un formulaire, « Registre de consignation des accompagnements », pour faciliter la consignation des accompagnements et des assistances fait par les comités de résidents.

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

- 4.1 Publication dans le calendrier annuel et dans les dépliants du comité des usagers des coordonnées du comité et de nos partenaires de la défense des droits pour les usagers qui veulent communiquer avec eux;
- 4.2 Accompagnement par des membres et/ou le personnel de la coordination du comité des usagers désirant communiquer avec un administrateur ou avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, pour signifier une insatisfaction ou porter plainte (voir tableau au point 9);
- 4.3 Information aux usagers qui communiquent avec le personnel de la coordination sur certaines démarches à faire pour recevoir des services ou des soins ou entreprendre une démarche en ce sens.

#### **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.**

- 5.1. Acheminement des formulaires de mouvement de la clientèle des CHSLD aux présidentes des comités de résidents et maintien à jour de la liste des résidents et de leur répondant dans le but de communiquer avec eux;
- 5.2. Révision de l'organisation du travail des personnes-ressources, de leur statut et de la teneur de leur contrat.
- 5.3. Travail sur des pistes d'amélioration des procédures de fonctionnement concernant l'amélioration du déroulement des réunions, de la rédaction des procès-verbaux, de la supervision et de l'encadrement des personnes-ressources.
- 5.4. Soutien des personnes-ressources auprès des comités de résidents pour en assurer le bon fonctionnement et pour faciliter l'exercice de leurs fonctions et assumer les principales tâches cléricales avec la contribution importante de la trésorière du comité des usagers;
- 5.5. Transmission des procès-verbaux aux chefs de service à l'hébergement pour qu'ils en prennent connaissance et fassent les suivis qu'ils requièrent;
- 5.6. Allocation d'un budget de fonctionnement aux comités de résidents et aux comités locaux et soutien en suivi de ce budget.
- 5.7. Accompagnement et support accordés par les membres du comité des usagers à des membres de comités de résidents dont les rôles et fonctions étaient mis en doute par certaines instances de l'établissement.



## 7 – Nombre des rencontres tenues

- ❖ Par les membres du Comité des usagers : 5 réunions soit les 24 avril, 28 mai, 4 septembre et 4 décembre 2019 et le 19 février 2020.
- ❖ Par les membres du Comité exécutif : 10 réunions soit les 17 avril, 15 mai, 12 juin, 28 août, 25 septembre et 30 octobre, 27 novembre 2019, et les 8 janvier, 19 février et 11 mars 2020;
- ❖ Par les membres de la Table multicientèle : 3 réunions soit les 25 septembre et 30 octobre 2019 et le 8 janvier 2020.
- ❖ Par tous les membres des comités de résidents : 57 réunions régulières. Les assemblées générales annuelles se tiendront à l'automne 2020 ou dès que possible.
- ❖ Par les membres de la Table hébergement : 3 réunions, soit les 12 juin et 27 novembre 2019, et le 11 mars 2020;
- ❖ Notre Assemblée générale annuelle devrait se tenir à l'automne 2020 ou dès que possible.

## 8 – Nombre d'heures de bénévolat

Par les membres du Comité des usagers	877,5 h
Par les membres du Comité exécutif	380 h
Par les membres de la Table multicientèle	60 h
Par les membres de la Table hébergement	156 h
Par les membres des comités de résidents	5252,75 h
<b>Total</b>	<b>6726,25</b>

N.B. Ce tableau ne comprend pas les nombreuses heures consacrées dans différents dossiers à titre d'utilisateur partenaire.

## 9 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

### SECTEURS ET INSTALLATIONS

Motifs d'accompagnement ou d'assistances		Desjardins					Bellechasse			Nouvelle-Beauce			Lotbinière			Grand total
		HDL	CPG	CLSC Lévis	CHSLD	Total	CLSC	CHSLD	Total	CLSC	CHSLD	Total	CLSC	CHSLD	Total	
1	L'accessibilité aux soins et services	2	6	2		10		5	5			0	2		2	17
2	La qualité des soins et des services dispensés		3		1	4		2	2			0	3	3	6	12
3	Les relations interpersonnelles: attitude du personnel	3	1		3	7	1		0			0	3	2	5	12
4	L'organisation du milieu et les ressources matérielles	1	3		1	5		2	2			0	4	1	5	12
5	L'aspect financier					0			0			0			0	0
6	Le respect des droits des usagers	4	2			6		1	1			0		1	1	8
	Remerciement	1				1			0			0			0	1
Sous-total		11	15	2	5	33	1	10	10	0	0	0	12	7	19	125

HDL: Hôtel Dieu de Lévis

CPG: Centre Paul-Gilbert

## 10 – Suivis des communications avec les partenaires et les instances concernées de l'établissement

Motifs des communications	CAAP	Commissaire aux plaintes	Protecteur du Citoyen	Instances de l'établissement
Suggestions		6		10
Insatisfactions	5	8		8
Signalements		2	1	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>18</b>

## 11 – Rapport financier

- En fichiers joints, le rapport financier 2019-2020 du comité des usagers et des comités de résidents.

## 12 – Autres informations/commentaires : formation, représentation au sein de divers comités ou autres

1. Désignation d'un membre du comité des usagers sur le comité d'éthique clinique organisationnel - SAPA (CECO-SAPA) et le comité d'éthique organisationnel stratégique (CEOS);
2. Participation de 8 membres du comité des usagers et des 2 personnes-ressources au forum du CUCI pour identifier les enjeux et les recommandations qui seront déposés au Conseil d'administration du CISSS;
3. Présence de 5 membres du comité des usagers au sein du CUCI, dont quatre à titre de représentantes des comités de résidents du CISSSCA, et un autre à titre de représentant du comité des usagers d'Alphonse-Desjardins.
4. Désignation du président du comité d'Alphonse-Desjardins comme représentant des comités des usagers du CUCI de Chaudière-Appalaches au conseil d'administration du RPCU, et comme président de la table des présidents et des présidentes des CUCISSS et des CUCIUSSS.
5. Participation de 10 membres du comité des usagers et de comité de résidents au Congrès 2019 du RPCU à Rivière-du-Loup;
6. Participations de 8 membres du CU à l'assemblée annuelle d'information du CUCI en 2019;
7. Participation de plusieurs de nos membres à un colloque portant sur le mieux-être des aînés sous les auspices de l'organisme le POINT EN SANTÉ tenu à Lévis en 2019.
8. Participation d'un membre du comité des usagers comme collaborateur au comité de pilotage sur l'évaluation en CHSLD;
9. Désignation de 3 membres de notre comité des usagers à la Table hébergement régionale.

## 13– Projets prévus pour l'année 2020-2021

1. En considération de la situation d'urgence que la pandémie a apporté dans nos CHSLD, nous serons à l'affût de la mise en place des directives et recommandations ministérielles que le gouvernement nous promet de faire auprès ces CHSLD et des autres services et établissements de soins de la santé.
2. Préparation d'un calendrier 2021 du comité des usagers présentant la démarche de communication d'une insatisfaction ou d'une plainte et présentant des droits et des principes d'un milieu de vie de qualité en centre d'hébergement, ainsi que les coordonnées du comité des usagers;
3. Proposition de formations selon les besoins exprimés par nos membres dont assurément une, portant sur la formation de base pour les nouveaux membres.
4. Mise en place d'un bureau permanent des comités des usagers au sein de la plus importante installation du secteur Chaudière-Appalaches soit à l'Hôtel-Dieu de Lévis.
5. Élaboration d'une stratégie pour rejoindre les usagers qui reçoivent des services de l'établissement en Ressource Intermédiaire (RI), en Ressource de Type Familial (RTF) ou en Résidence pour Personnes Âgées (RPA) afin de les informer sur leurs droits et leurs obligations et sur le régime d'examen des plaintes.
6. Mise en œuvre d'une réorganisation des activités du comité des usagers d'Alphonse-Desjardins en fonction d'une réponse plus adéquate aux besoins des différentes clientèles.

## 14 – Conclusion

La consultation de ce rapport annuel aura nous le souhaitons servi à vous informer des principales activités tenues par notre comité des usagers d'Alphonse-Desjardins. Nous sommes toutes et tous en période de réflexion pour trouver les moyens de mieux jouer notre rôle en tant promoteur et défenseur des droits des usagers de notre secteur d'Alphonse-Desjardins.

Ce rôle nous tenons clairement à l'exercer en pleine autonomie et dans le respect intégral de nos responsabilités, si bien définies dans le *Cadre de référence des comités des usagers et de résidents* émis par le MSSSS.

## 15 – Signature du président



Roger Lachance,  
Président du comité des usagers d'Alphonse-Desjardins

Lévis, le 24 mai 2020