

---

## Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers de Beauce du CISSS-CA

---

## 1 – Identification

### Nom de votre comité

Le Comité des Usagers de Beauce du CISSS de Chaudière-Appalaches

### Coordonnées

Adresse postale du comité :  
253, Route 108 Beauceville, G5X 2Z3

N° de téléphone du comité : 418-774-3304 poste 32575

Courriel du comité : cub.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca

### Indiquez le nom des comités de résidents

CHSLD Beauceville  
CHSLD du Séminaire  
CHSLD Richard Busque

## 2 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager/Résidents	Autre	Nom du comité	Rôle
1	Roland	Poulin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Président
2	Johanne	Roy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Vice-président
3	Pauline	B. Pépin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CR CHSLD Richard-Busque	Trésorière
4	Michel	Beaulieu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CR CHSLD Beauceville	Membre régulier
5	Normande	Roy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CR CHSLD Séminaire	Membre régulier
6	Simon	Pépin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Membre régulier
7	Lise	Paré	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Membre régulier
8	Liette	Latulippe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Membre régulier
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Rôle

### 3 – Coordonnées professionnelles des membres

<b>Président</b>	Prénom : Roland	Nom : Poulin
	N° de téléphone du comité : 418-774-3304 poste 32575	
	Courriel du comité : cub.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale du comité : 253, Route 108, Beauceville G5X 2Z3	
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités</b>	Prénom : Geneviève	Nom : Gosselin
	N° de téléphone : 418 386-3363, poste 41596	
	Courriel : genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 363, Route Caméron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom : Bianca	Nom : Drouin
	N° de téléphone du comité : 418-774-3304 poste 32575	
	Courriel du comité : cub.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale du comité : 253, Route 108, Beauceville G5X 2Z3	

#### **4 – Mot du président**

Bonjour à vous,

Au nom du comité des usagers de Beauce, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport de l'année 2019. Brièvement, nous désirons vous faire part des réalisations et des activités que nous avons menés à bien au cours de cette période. Par la même occasion, nous vous informons des dépenses de notre organisme.

En ce qui me concerne, l'année 2019 m'a permis de mieux assumer mon rôle de président qui exige une implication non seulement au sein de notre comité, mais aussi au sein du "Comité des usagers du Centre intégré de Chaudière-Appalaches".

Nous venons de vivre une année remplie de réalisations tangibles avec des résultats très satisfaisants. Informer et défendre les usagers étant nos principales préoccupations, il faut se donner des moyens pour répondre adéquatement aux demandes qui nous sont acheminées.

Notons qu'en 2019 nous avons offert à la population deux "cafés citoyens", dont les thématiques visaient d'une part, à informer les usagers sur les soins à domicile et l'accès dans les CHSLD et d'autre part, il portait sur les attentes à l'urgence et le rôle du CLSC. Notre participation à la journée des aînés au Georgesville, de même que notre présence dans le hall de l'hôpital, pour y rencontrer les usagers et le personnel constituent quelques exemples concrets de notre implication en 2019.

De plus, notre comité a continué à supporter les gens du secteur de La Guadeloupe, de Saint Honoré et de Saint Éphrem, dans leur démarche afin que la population puisse être desservie adéquatement, en terme d'effectifs médicaux.

Au cours de la prochaine année, le Comité des usagers de Beauce entend demeurer un partenaire privilégié du réseau de la santé et des services sociaux. Nous souhaitons accentuer notre présence sur le terrain, pour être d'avantage l'écoute des usagers et nous entendons poursuivre notre implication dans divers dossiers, dans le but d'assurer une meilleure qualité de services à nos concitoyens.

En terminant, je désire remercier chacun des membres de notre comité pour leur implication et le temps qu'il consacre à l'amélioration des services en soins de santé dans la région. Merci à notre coordonnatrice, Mme Bianca Drouin qui ne ménage pas ses efforts, dans la planification et la réalisation de nos activités.

Enfin, merci à tous les intervenants du milieu de la santé qui dispensent jours après jours, les services les plus appropriés à notre condition de vie. Cordiales salutations aux usagers qui utilisent ces services et qui prennent part aux diverses activités élaborées par notre comité. Je vous souhaite une bonne fin de journée!

Le président du Comité des usagers de Beauce

Roland Poulin

## 5 – Priorités et réalisations de l'année écoulée

\*Participation des membres du comité des usagers de Beauce

4 avril 2019	Accompagnement et appui au CHLSD Richard-Busque pour problèmes ( 4 participants)
11 avril 2019	Colloque pour le mieux-être des aînés 2019 à Lévis( 4 participants)
15 avril 2019	Rencontre au CUCL pour les enjeux (3 participants)
17 avril 2019	Présentation du programme du Dr Clown au Georgesville (3 participants)
26 avril 2019	Accompagnement et appui au CHLSD Richard-Busque pour problèmes (4 participants)
29 avril 2019	Accompagnement et appui au CHLSD Richard-Busque pour problèmes (2 participants)
22 mai 2019	Accompagnement et appui au CHLSD Richard-Busque pour problèmes (2 participants)
6 juin 2019	AGI au CUCL de Sainte-Marie ( 12 participants)
19 juin 2019	Rencontre spéciale avec le CR du CHSLD Beauceville
24 août 2019	Présence au Triathlon à St-Benoit ( 2 participants)
12 septembre 2019	Accompagnement et appui au CHLSD Richard-Busque pour problèmes ( 3 participants)
19 et 20 septembre 2019	Colloque CPM Montréal ( 4 participants)
1 <sup>er</sup> octobre 2019	Journée des aînés au Georgesville ( 4 participants)
16 au 18 octobre 2019	Congrès RPCU à Rivière-du-Loup ( 8 participants)
24 octobre 2019	Accompagnement et appui au CHLSD Richard-Busque pour problèmes ( 3 participants)
Novembre 2019	Distribution de nos calendriers personnalisés sur les droits des usagers, et partage de notre création avec le CU Alphonse-Desjardins
Novembre 2019	Distributions des napperons avec mots croisés sur les droits (15 000 exemplaires) distribués sur notre territoire.

14 novembre 2019	Conférence avec Mme Peggy Larivière, courtière de service pour le soutien à domicile du secteur de la Beauce, du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches. Elle nous a expliqué d'une façon simple et agréable, démystifier quelques mythes sur le rôle des intervenants en plus d'expliquer le cheminement d'une demande de services pour le domicile jusqu'à un besoin d'hébergement.
25 novembre 2019	Mme Geneviève Gosselin vient rencontrer le comité.
20 janvier 2020	Mme Lynda Roy , technicienne en administration vient expliquer au comité les modalités financières pour les CHSLD.
30 janvier 2020	Mme Rita Thériault ,Chef d'unité d'urgence, secteur Beauce et Mme Monique St-Hilaire, Chef de service médecine de jour, dialyse Beauce, services courants Beauce-Etchemin ,Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, Direction des soins infirmiers sont venues nous informer sur les points suivants : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Le fonctionnement des urgences en général</li><li>2. Le fonctionnement de l'urgence de Beauce</li><li>3. Offre de service des services courants dans les CLSC Beauce-Etchemin</li><li>4. Accès aux soins et services en service courant dans les CLSC</li><li>5. Prise en charge des usagers par les infirmières</li><li>6. Type de clientèle qui se présentent en services courants avec les critères de l'ambulatoire</li></ol>
3 février 2020	Présence à la conférence de presse de Mme Blais pour l'annonce de l'ouverture en avril prochain d'une maison Gillies-Carle qui aura comme mission de soutenir les proches aidants de la région. (6 participants)

## 6 – Tenue des rencontres

Au cours de l'année 2019-2020, le Comité des usagers de Beauce du CISSS de Chaudière-Appalaches a tenu huit (8) réunions ordinaires et son aga :

Réunions régulières	Nombre de participants
30 avril 2019	9
3 avril 2019	9
AGA 14 avril 2019	85
29 mai 2019	9
28 août 2019	7
7 octobre 2019	8
25 novembre 2019	9
20 janvier 2020	9

## 7 – Assistance et accompagnement effectués par le comité

Au cours de la dernière année, la coordonnatrice a répondu à 11 demandes d'assistance qui lui ont été acheminées par téléphone.



## 8 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action :    Oui     Non

**Notre comité d'usagers a rencontré les objectifs qu'il s'était fixés dans son plan d'action! Re: Plan d'action 2019-2020 ci-joint!**

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

Tel que déjà mentionné, à divers moments au cours de la dernière année les membres se sont activés à promouvoir les droits des usagers. Ils ont été présents à l'occasion de différents événements. Lors de ces activités, ils ont remis des dépliants explicatifs sur les droits et obligations des usagers et ont été disponibles pour répondre à des demandes de renseignement concernant le rôle du comité, les droits et obligations des usagers et la façon de les exercer.

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

En collaboration avec le comité de résidents, le comité des usagers est intervenu auprès de la direction d'une installation, à la suite des insatisfactions répétées, exprimées dans l'un de nos CHSLD.

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

Aucune action proprement dite n'a été posée à un large niveau, afin de connaître l'appréciation de la population en général sur les services rendus. Les commentaires qui ont été reçus à ce sujet, de même que les interventions requises ont été réalisées au cas par cas.

Les membres du comité ont par ailleurs toujours le projet de recueillir les opinions d'un nombre significatif d'usagers sur la qualité des services

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

Les membres estiment que pour être en mesure de faire la promotion des droits, il importe de bien les connaître. L'objectif visé est d'expliquer d'une façon juste et simple les dits droits et obligations, de manière à être capable de bien renseigner et d'accompagner les personnes qui en manifestent le besoin.

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

La présence d'une coordonnatrice à raison de 20 heures semaines/40 semaines a permis de répondre à un certain nombre de demandes d'assistance et d'orienter les personnes vers les ressources appropriées. Au cours de la dernière année la coordonnatrice a répondu à 11 demandes d'assistance qui lui ont été acheminées par téléphone.

### **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.**

La coordonnatrice du comité des usagers et de résidents demeure disponible à la demande des comités pour assister aux rencontres.

**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. (si applicable)**

Ne s'applique pas

## Plan d'action 2019-2020

### Comité des usagers de Beauce

**Objectif 1: Améliorer la visibilité de notre comité, en organisant diverses activités pour les usagers.**

**Moyens :**

- août 2019 : Présence de quelques membres lors du Triathlon au Lac Poulin pour la Fondation
- octobre -novembre 2019 : Distribution des napperons publicitaires (15000) avec les droits
- 1<sup>er</sup> octobre 2019 : Journée des aînés au Georgesville nous allons avoir un kiosque
- 14 novembre 2019 Conférence **Le soutien à domicile, une offre de services pour tous!** Madame Peggy Larivière, courtière de service pour le soutien à domicile du secteur de la Beauce, du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
- 20 février 2020 : Conférence **Démystifier les urgences (CISSC et Hôpital)** Mme Rita Thériault, Chef d'unité d'urgence, secteur Beauce et Mme Monique St-Hilaire, Chef de service médecine de jour, dialyse Beauce, services courants Beauce-Etchemin , Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, Direction des soins infirmiers

<b><u>Responsable(s)</u></b>	<b><u>Budget</u></b>	<b><u>Critères d'évaluation</u></b>	<b><u>Échéancier</u></b>	<b><u>Atteinte de l'objectif %</u></b>
M. Simon Pépin	1000,00\$	- Les besoins des usagers	Février 2020	31 mars 2020
Mme Pauline B. Pépin		- Le niveau de participation des usagers		
Mme Johanne Roy				
Mme Bianca Drouin				

---

## **Objectif 2: Améliorer l'accessibilité aux soins et aux services**

---

### **Moyens :**

- Développer des stratégies pour réduire le temps d'attente à l'urgence
- S'assurer d'une présence médicale adéquate à l'urgence
- Simplifier et rendre plus efficace la prise de rendez-vous
- Mieux connaître le rôle des CLSC et des cliniques privées

### **Responsable(s)**

Mme Liette Latulippe

### **Budget**

Mme Lise Paré

### **Critères d'évaluation**

### **Échéancier**

Fin février 2020

### **Atteinte de l'objectif %**

31mars 2020

### Objectif 3: Connaître davantage les services offerts en santé mentale chez les jeunes et les aînés?

---

#### Moyens :

- Connaître les modalités du dépistage
- Rencontrer des personnes de ce département
- Mise sur pied d'une activité d'information

#### Responsable(s)

#### Budget

#### Critères d'évaluation

#### Échéancier

#### Atteinte de l'objectif %

Mme Liette Latulippe

Fin février 2020

31 mars 2020

Mme Lise Paré

Mme Johanne Roy

P.S Cet objectif est reporté en 2020-2021

---

**Objectif 4: En savoir plus sur les services offerts aux aînés: Soins à domicile, résidences privées et les CHSLD!**

---

**Moyens :**

- Rencontrer avec la personne répondante de ce dossier.
- Connaître les critères sur l'admissibilité dans l'une ou l'autre des structures disponibles!
- Être mieux informés sur les modalités financières et autres...

<b><u>Responsable(s)</u></b>	<b><u>Budget</u></b>	<b><u>Critères d'évaluation</u></b>	<b><u>Échéancier</u></b>	<b><u>Atteinte de l'objectif %</u></b>
Mme Normande Roy M. Michel Beaulieu M. Roland Poulin Mme Lise Paré			Fin février 2020	31 mars 2020

## **9 – Projets prévus pour l'année prochaine**

Cette année, le Comité des usagers de Beauce en matière de santé élabore un projet jeunesse, lequel vise à rejoindre les jeunes familles (parents comme enfants). Ce cahier d'activités sur les droits ayant trait à la santé pourra permettre aux jeunes de s'amuser tout en apprenant leurs droits et pourra également susciter une interrelation entre jeunes et adultes sur le sujet. Nous voulons les distribuer dans les écoles primaires, les pédiatries, les centres jeunesse et le CLSC.

Nous avons la conviction que c'est par le biais des enfants que ce cahier permettra de faire connaître notre comité, auprès de la clientèle de 30 à 50 ans, laquelle est difficile à rejoindre lors de nos activités régulières.

## **10 – Conclusion**

Le Comité des usagers a vécu de beaux moments cette année : En effet, des comités de résidents, grâce à leur détermination ont acquis leur autonomie et ont rempli avec conviction leur mandat.

Le Comité des usagers et les Comités de résidents nourrissent de beaux projets pour la prochaine année; pour les concrétiser nous devrons d'abord nous concentrer sur le recrutement et la formation.

Grâce à l'implication et à l'expertise de chacun de ses membres, le Comité des Usagers et les Comités de Résidents continueront plus que jamais à placer l'utilisateur au centre de ses préoccupations.

## **11 – Rapport financier**

Rapport financier joint

Nombre d'heures effectuées par les CU	900 h
Nombre d'heures effectuées par les CR	1250 h
Total	2150 h

### 14 – Autres informations/commentaires (facultatif)

- Le comité a encore été très actif au cours de la dernière année et il compte bien le rester. C'est avec enthousiasme et votre appui, souhaitons-le, que nous allons poursuivre notre mission.

### 15 – Signature

Signature du président :



Roland Poulin, président

Date :

2020-05-11

AAAA-MM-JJ