

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

Québec 

Rapport d'activités 2019-2020

Comité des usagers du
Centre de réadaptation en déficience
physique de Chaudière-Appalaches (CRDP)



TABLE DES MATIÈRES

Identification	3
Mot de la présidente	3
Priorités et réalisations de l'année écoulée	4
Composition et portrait des membres	4
Coordonnées professionnelles des membres	5
Bilan des activités	5
1. <i>Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations</i>	5
2. a) <i>Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers</i>	6
2. b) <i>Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus</i>	7
3. <i>Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers</i>	7
4. <i>Assistance et accompagnement effectués par le comité</i>	8
5. <i>Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions</i>	8
Tenue des rencontres	9
Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes	9
Activités et projets prévus pour l'année prochaine	9
Autoévaluation du comité	10
Rapport financier	10
Nombre d'heures de bénévolat	10
Autres informations ou commentaires	10
Conclusion	12
Signature	12



IDENTIFICATION

Nom du comité des usagers :

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience physique de Chaudière-Appalaches (CRDP)

Nom de l'établissement (CISSS ou CIUSSS) :

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

Coordonnées

Adresse : 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3

N° de téléphone : (418) 380-2064, poste 66313

Courriel : cucrdp.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Aucun

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers usagers du CRDP-CA,

Encore une autre année qui se termine mais cette fois-ci, dans une ambiance bien particulière... C'est en revenant de vacances, le 18 mars dernier, que j'ai constaté à quel point nos vies avaient changé. La situation actuelle entourant la pandémie nous plonge dans un contexte exceptionnel mais nous continuons d'assumer notre rôle auprès de la clientèle en déficience physique.



Je tiens à souligner que nous formons une belle équipe disposée à s'impliquer à différents niveaux, ce qui fait que nous sommes proactifs et motivés. Les membres de l'exécutif se sont réunis à deux reprises afin de bien clarifier le fonctionnement du comité et des visites sont faites régulièrement dans les URFI pour s'assurer de la qualité des services reçus. De plus, nous avons établi un plan d'action pour la prochaine année, question de se doter d'un outil de travail adapté en fonction de nos objectifs.

En terminant, je veux remercier toutes les personnes impliquées dans le comité et merci également d'avoir de nouvelles idées, de les partager et de les défendre, c'est ce qui fait en sorte que nos rencontres sont dynamiques. Ensemble, nous irons encore plus loin!

Hélène Gilbert
Présidente du Comité des usagers du CRDP-CA



PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Réalisation d'un projet pour l'installation de six téléviseurs, répartis dans les différents points de service du CRDP-CA, afin de diffuser les témoignages des membres (que l'on retrouve sur le DVD enregistré en décembre 2016) ainsi que des informations concernant le comité des usagers.
- Élaboration d'un plan d'action pour la prochaine année afin de se doter d'un outil de travail efficace pour permettre au comité d'atteindre ses objectifs de façon plus structurée.
- Une première démarche a été faite auprès de la Direction générale du CISSS dans le but d'informer celle-ci concernant le financement annuel du comité.
- Le comité a recruté 2 nouvelles personnes au cours de l'année et une autre a remis sa démission. Au 31 mars 2020, 10 membres étaient en fonction et poursuivent actuellement leur mandat.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Rôle</i>
Hélène	Gilbert	Présidente
Julie	Gosselin	Vice-présidente
Karine	Hamelin	Secrétaire-trésorière
Richard	Bélanger	Membre régulier
Diane	Perreault	Membre régulier
Yves	Nadeau	Membre régulier
Vincent	Rodrigue	Membre régulier
Léo	Boucher	Membre régulier
Isabelle	Bujold	Membre régulier
Yvon	Landry	Membre régulier

Membre(s) ayant démissionné au cours de l'année		
<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Rôle</i>
Chabot	Guillaume	Secrétaire-trésorier



COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

Président(e)	Prénom : Hélène	Nom : Gilbert
	Adresse postale : 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3	
	N° de téléphone : (418) 380-2064, poste 66313	
	Courriel : cucrdp.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Geneviève	Nom : Gosselin
	Adresse postale : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
	N° de téléphone : (418) 386-3363, poste 41596	
	Courriel : geneviève_gosselin@ssss.gouv.qc.ca	
Personne-ressource	Prénom : Caroline	Nom : Huppé
	Adresse postale : 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3	
	N° de téléphone : (418) 380-2064, poste 66313	
	Courriel : caroline.huppe.ciissca@ssss.gouv.qc.ca	

BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action :

Oui Non

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

- Le 4 avril 2019, le comité a organisé une petite activité pour les usagers de l'URFI du point de service de Beauceville afin de se faire connaître davantage et de les renseigner sur le rôle et les fonctions du comité. Le déroulement s'est fait par le témoignage de deux membres et par la présentation d'un jeu questionnaire intitulé : « *Qu'est-ce qu'un comité des usagers?* ». Des objets promotionnels ont également été distribués à la clientèle.
- Pendant la « *Semaine des droits des usagers* », qui avait lieu du 19 au 27 septembre 2019, un membre du comité s'est rendu au CRDP de Charny afin de distribuer des objets promotionnels à la clientèle (adultes et enfants). Cette activité a permis de rencontrer près d'une quarantaine de personnes.



- Le 28 novembre 2019, les membres du comité ont préparé une activité à l'occasion de Noël, d'environ une heure, pour les clients de l'URFI du point de service de Beauceville. L'animation de cette activité s'est faite par le témoignage de deux membres et par la présentation de notre jeu questionnaire « *Qu'est-ce qu'un comité des usagers* ». Le but était de se faire connaître davantage auprès des usagers, échanger avec eux et leur remettre des objets promotionnels.
- Un symposium sur les droits des personnes handicapées et leur famille a eu lieu le 22 février 2020 et portait sur le thème de « *La continuité des services pour les adultes de 21 ans et plus : Qu'en est-il?* ». Comme les années précédentes, cet événement a été organisé conjointement avec le Comité des usagers du programme DI-TSA, le Comité des usagers du CRDP-CA et L'Arc-en-Ciel RPPH, volet Autisme Chaudière-Appalaches. Au total, 27 personnes ont participé à cette édition du symposium qui a eu lieu à un seul endroit cette année, soit au CRDP de Charny.
- Au cours de l'année, le comité a réalisé un projet pour l'installation de six téléviseurs, répartis dans les différents points de service du CRDP-CA, afin de diffuser les témoignages des membres (que l'on retrouve sur le DVD enregistré en décembre 2016) ainsi que certaines informations concernant le comité des usagers. Ces téléviseurs ont été placés dans des endroits stratégiques tels que les entrées ou les salles d'attente. Par la suite, les informations diffusées pourront être renouvelées au fil du temps et du contenu pourra être ajouté.
- Un dépliant explicatif sur le rôle du comité est disponible dans chaque point de service du CRDP-CA, soit Charny, Beauceville, Thetford Mines et Montmagny.

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

- Dans le but de donner de l'espoir aux usagers dont l'état de santé s'est détérioré suite à leur maladie ou leur traumatisme, le comité a mis à leur disposition le DVD de témoignages des membres réalisé en 2016.
Les clients intéressés à le visionner peuvent le demander auprès de leur intervenant(e) dans les différents points de service du CRDP.
Quelques copies du DVD sont également disponibles à la Bibliothèque du CISSS de Chaudière-Appalaches, située à l'Hôtel-Dieu de Lévis (pour consultation sur place seulement).



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

- Depuis quelques années, un sondage pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus est remis aux usagers des deux unités de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI), soit aux points de service de Beauceville et de Charny, juste avant leur départ. Au cours de la dernière année, seulement 9 sondages ont été recueillis.

L'ensemble des éléments sont très positifs en ce qui concerne le degré de satisfaction des usagers ayant séjourné dans les URFI. Seulement deux éléments plus négatifs sont ressortis et ont été adressés à la Direction DI-TSA-DP.

- Un sondage en ligne, élaboré avec SurveyMonkey, a été distribué par l'entremise de certains organismes communautaires afin de connaître le degré de satisfaction des familles qui reçoivent des aides financières et techniques et leur connaissance des services pouvant leur être offerts. Au total, 81 personnes ont répondu au sondage et par la suite, elles ont été invitées à une rencontre de parents à laquelle 24 personnes ont participé.
 - En octobre, la présidente ainsi que la vice-présidente du comité se sont rendues à l'URFI de Beauceville afin de discuter avec les usagers dans le but de recueillir des commentaires concernant la qualité des services obtenus. Au cours de leur visite, 10 personnes ont été rencontrées.
- Suivant le même objectif, la présidente continue d'effectuer des visites mensuelles à l'URFI de Beauceville depuis le mois de janvier.

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

- La vice-présidente du comité participe, à titre consultatif, à un comité de travail de la Direction du programme DI-TSA-DP. Trois autres personnes font également partie de ce comité de travail, soit la présidente et la coordonnatrice du Comité des usagers du programme DI-TSA ainsi que la directrice générale du Regroupement des Organismes de Personnes Handicapées Région Chaudière-Appalaches (ROPHRCA).

Ce comité, qui travaille à redéfinir les cadres d'attribution de certaines allocations financières qui sont offertes aux familles (répit, gardiennage, transport/hébergement, aides techniques, etc.), a veillé au respect des droits et des intérêts des usagers et de leur famille en apportant des commentaires constructifs. Il y a eu 7 rencontres au cours de l'année.



- Un « comité requête collective » a été mis sur pied afin de se pencher sur l'enjeu principal déterminé par les usagers en DI-TSA et DP qui fait mention de plusieurs insatisfactions concernant les aides financières et techniques que coordonne le programme DI-TSA-DP. Les usagers ou les proches des usagers en DI-TSA et DP ont vécu plusieurs insatisfactions en raison du constat qui a été fait que les familles ne sont pas bien informées concernant les programmes, les critères et les services qui peuvent être mis à leur disposition.

Ce comité de travail est formé de la vice-présidente du Comité des usagers du CRDP-CA, de la présidente et de la personne-ressource du Comité des usagers du programme DI-TSA et de la directrice générale du ROPHRCA. Au cours de l'année, le comité s'est réuni à 8 reprises afin d'établir un plan d'action concernant cet enjeu prioritaire.

De plus, un sondage a été préparé et distribué aux familles concernées par l'entremise des organismes communautaires. Suite à ce sondage, une soirée de consultation a eu lieu et 24 personnes étaient présentes. À leur demande, une requête collective a été déposée au CPQS. Par la suite, une rencontre a eu lieu entre le comité requête collective, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le commissaire adjoint. Une démarche au Protecteur du citoyen a également été faite.

4. Assistance et accompagnement effectués par le comité :

- Pendant la dernière année, 6 accompagnements ont été effectués dont 2 proches d'usagers en déficience physique qui ont été accompagnés dans un processus de plainte. De ce nombre, 5 dossiers concernaient des usagers de 0 à 18 ans, ce qui indique que l'accompagnement s'est fait davantage au niveau des familles.

De l'insatisfaction concernant les services de soutien et de répit aux familles, une demande de changement d'intervenant ainsi que quelques demandes de renseignements ont également été traitées.

5. Assurer le bon fonctionnement des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :

(Cette fonction ne s'applique pas au comité.)



TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 7 rencontres :

Rencontres régulières :

- Le 1^{er} mai 2019
- Le 4 septembre 2019
- Le 9 octobre 2019
- Le 28 novembre 2019
- Le 4 mars 2020

Rencontres de l'exécutif :

- Le 13 décembre 2019
- Le 18 février 2020

Une assemblée générale annuelle a eu lieu le 22 mai 2019.

COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

(Aucune situation n'a nécessité la collaboration avec les autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.)

ACTIVITÉS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Fournir de l'information aux usagers à propos du comité (dépliants, envois postaux, réseaux sociaux, etc.);
- Promouvoir le DVD de témoignages des membres du comité auprès des intervenants et des usagers;
- Publier une chronique dans le journal L'interligne du CISSS;
- Organisation d'un symposium sur les droits;
- Effectuer des présences terrain (semaine des droits des usagers, activités organisées par le comité, visites dans les différents points de service, etc.);
- Poursuivre la distribution du sondage sur l'évaluation de la satisfaction des services reçus dans les URFI, mettre en place des moyens afin de solliciter davantage la participation des usagers et analyse des résultats.



- Représentation de la clientèle dans tous les points de service afin de représenter les différents territoires de la région de Chaudière-Appalaches;
- Participation à un comité de travail visant à établir des orientations claires concernant certaines aides financières offertes à la clientèle en DI-TSA-DP.
- Procéder à une autoévaluation du comité.

AUTOÉVALUATION DU COMITÉ

Le comité a procédé à son évaluation : Oui Non

RAPPORT FINANCIER

Annexe 3 - Rapport financier des comités des usagers :

Rapport financier joint

NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectuées par le CU : 640 heures

AUTRES INFORMATIONS OU COMMENTAIRES

- M. Stéphane Shaink, directeur adjoint partenariat / comités des usagers et fondations, a été invité à l'assemblée générale annuelle du comité, tenue le 22 mai 2019, afin de discuter avec les usagers de leurs préoccupations en déficience physique. Le président du CUCI, M. Roger Lachance, était aussi présent lors de l'assemblée générale annuelle.
- Lors de la rencontre tenue le 28 novembre 2019, M^{me} Geneviève Gosselin, conseillère cadre au partenariat / comités des usagers et fondations, était



présente afin d'expliquer en quoi consiste son rôle et pour échanger avec les membres concernant certaines préoccupations.

- Au cours de l'année, M^{me} Annie Bernier, coordonnatrice du CUCI, a fait une présentation sur les services offerts par les Comités des usagers en DI-TSA et DP. Cette présentation a été adressée à une équipe d'intervenants de la région de Lévis (Littoral) qui regroupait des employés qui travaillent dans le secteur « adulte ».

De plus, elle a participé aux 5 rencontres de la Table de concertation DI-TSA-DP du secteur de Lévis et elle a fait une présentation de la Politique relative à la lutte contre la maltraitance lors d'une participation à cette table.

- La présidente du comité, M^{me} Hélène Gilbert, siège au Comité des usagers du centre intégré (CUCI).
- M^{me} Julie Gosselin, vice-présidente, s'implique dans certains comités à titre d'utilisateur partenaire :
 - Comité de travail en collaboration avec la Direction DI-TSA-DP
 - Comité concernant la requête collective en DI-TSA-DP
 - Comité d'intégration et de transformation clinique (CITC)
 - Prévention et contrôle des infections (PCI)
 - Comité d'agrément pour l'excellence de services en DI-TSA-DP
 - Comité d'agrément sur la norme « leadership »
 - Comité « usagers-collaborateurs »
 - Comité stratégique (captation de l'expérience usager par les directions)
- La vice-présidente a collaboré avec la Direction du programme DI-TSA-DP à la démarche d'Agrément Canada, prévue en 2022, concernant les services offerts à la clientèle qui nous concerne.
- Un membre du comité, M^{me} Karine Hamelin, a été approchée par la DQEPE pour siéger au comité de révision de la structure du projet d'intégration d'utilisateurs collaborateurs à la GIRPSSS (gestion intégrée des risques et prestation sécuritaire de soins et services).
- M^{me} Karine Hamelin est également membre de la Table régionale des enjeux du CUCI.
- Le comité a renouvelé son adhésion au RPCU pour l'année 2019-2020.



CONCLUSION

Au cours de l'année, le comité des usagers a utilisé les moyens nécessaires pour se faire connaître davantage auprès des usagers, notamment par le témoignage de quelques membres lors des activités organisées et par la réalisation d'un projet pour l'installation de téléviseurs dans chaque point de service afin de diffuser des informations sur le comité.

De plus, un plan d'action structuré a été établi afin de bien démarrer la prochaine année qui sera, sans aucun doute, bien remplie. Ayant comme mandat de défendre les droits et les intérêts des usagers qu'il représente, le comité continuera plus que jamais à les placer au centre de ses préoccupations.

Sur la piste d'amélioration!

SIGNATURE

Signature du président/de la présidente :



Hélène Gilbert, présidente
Comité des usagers du CRDP-CA

Date : Le 26 mai 2020

