

---

## Rapport d'activités 2019-2020

### Comité des usagers des Etchemins

---

Parce que vous êtes **importants** pour nous...



d'un bout à l'autre  
de la **vie** !

## 1 - Identification

CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

### Comité des usagers des Etchemins

#### Coordonnées

331, rue du Sanatorium, Lac-Etchemin, (Québec), G0R 1S0

N° de téléphone du comité : 418-625-3101 poste 42492

Courriel du comité : [cuet.ci-ss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuet.ci-ss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

#### Indiquez le nom de vos comités de résidents

CHSLD de Lac-Etchemin  
CHSLD de Saint-Prosper

## 2 - Mot du président

Aux usagers et usagères du secteur des Etchemins du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Bonjour à vous tous et un bonjour particulier à nos invités.

Bonjour aux membres du Comité des usagers ainsi qu'aux membres des deux comités de résidents de notre territoire soit celui de Lac-Etchemin et celui de St-Prosper.

Sans oublier notre coordonnatrice, Nicole Turcotte.

Donc, bienvenue à notre réunions annuelle 2019-2020.

La mission de ce rapport est de démontrer l'ensemble de nos réalisations et toutes les activités du comité au cours de la dernière année et de vous faire état de nos dépenses encourues.

Notons que cette année, nous comptons une nouvelle bénévole en la personne de Madame Myriam Parent, nouvellement greffée du rein. Nous la félicitons.

Cette année, somme toute, l'année a été bien remplie. Notre programme média s'est bien déroulé et continuera de façon plus modeste dans l'année qui vient. Notre café-citoyen portant sur l'offre alimentaire en CHSLD fut un grand succès. Merci à l'équipe du service alimentaire pour leur collaboration.

Année après année, notre objectif demeure d'informer et de défendre les usagers. Ce leitmotiv demeurera notre priorité quoiqu'il advienne.

Nous sommes particulièrement fiers des moyens que le comité a réussi à mettre en place afin d'atteindre cet objectif.

Par le passé, j'ai soulevé que vous devons nous renouveler dans un vent de continuel bouleversement et ce n'est pas peu dire, le tsunami soulevé par le COVID-19 au printemps 2020 va changer nos habitudes de vies. Le Comité des Usagers en fera partie. Quels seront les changements de nos structures? Quelles seront nos habitudes dorénavant? Qui gardera la flamme de la solidarité? Ce ne sont que trois simples questions mais il en existe une multitude d'autres. Tous ces bouleversements nous pousseront à nous adapter. À agir différemment, à être créatif.

Mon message est de prendre ensemble le gouvernail du Comité des usagers. C'est à dire de distribuer les tâches. La composition des textes dans notre nouveau journal en est un exemple.

Il faut intensifier nos efforts et continuer à informer et à accompagner l'utilisateur dans la compréhension et dans l'utilisation de leurs droits.



Bernard Poulin, président

### 3 - Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Tenue d'un **café-citoyen** avec la participation du responsable de la cuisine ainsi que des nutritionnistes afin de mieux faire connaître la réalité alimentaire des résidents (tes) et que chacun puisse voir et goûter à quoi ressemble « le manger mou » qui fait partie de la réalité de plusieurs. Faire affiches en conséquence et la poser aux endroits stratégiques;
- Dans le but d'augmenter la visibilité et la mission du comité des usagers, projet médiatique dans le journal la Voix du Sud :

Publication de 5 chroniques dans le journal La Voix du Sud afin de mieux expliquer les enjeux affectant notre comité, nos usagers vulnérables et la communauté.

Réalisation d'une entrevue radiophonique, sur les ondes de Passion FM, afin de renseigner la population sur la mission du comité.

Production et distribution d'une **brochure trimestrielle** qui vise à mieux faire connaître le comité des usagers ainsi que les 2 comités de résidents de notre territoire (soit Lac-Etchemin et St-Prosper). Une partie loisir est importante dans cette brochure afin que, sous un format plus ludique, l'approche de chacun soit plus facile;

- Production d'une **carte pour les fêtes** que nous avons fait parvenir aux répondants ainsi qu'une autre carte étant distribués aux membres du personnel afin qu'il sache que leurs efforts ne passent pas inaperçue dans le confort des résidents (tes);

#### Activité est repoussée en cette 2020-21

- Production d'une **lettre** remise au répondant (e) pour donner suite au **décès** d'un (e) résident (e);
- Production d'un **mot soulignant l'anniversaire** d'un(e) résident (e) et rencontre spéciale organisé par le comité de résidents du CHSLD de Lac-Etchemin en collaboration avec la responsable des loisirs
- **Rencontre spéciale** entre le Comité des Usagers et les 2 comités de résidents de son territoire;
- Préparation et **distribution** auprès des résidents de **mot** afin de souligner les **occasions marquantes** (Noël, St-Valentin, Pâques, etc.);
- Distribution de **calendriers** avec les droits des usagers dans les chambres des résidents ainsi que dans toutes les municipalités couvertes;
- Suivi du budget. Réclamation des taxes payées. Demande d'**augmentation des sommes reçues** auprès des autorités compétentes;
- Impression de **cartes pour souligner la « Bienvenue »** aux résidents (tes) et sondage de satisfaction;
- Préparation et impression de vignette afin que chacun puisse clairement être identifié lorsqu'il ou elle représente un comité (**cocardes** avec photo);

- Distribution de 3 mots entrecroisés dans le cadre de la **semaine des droits** des usagers. 3 prix ont été attribués en collaboration avec les marchés d'alimentation de notre secteur. Nous avons eu une participation jamais vu pour le Comité des Usagers. Le but visé était de faire connaître le Comité et les réponses à ces mots entrecroisés se retrouvaient dans notre dépliant ce qui, nous l'espérons, était un incitatif à prendre connaissance de celui-ci (600);
- **Rencontre spéciale** pour souligner les nombreuses années de bénévolat de **Monsieur Jean-Claude Vaillancourt** au sein du Comité des Usagers. Monsieur Vaillancourt continue de siéger au Comité de Résidents du CHSLD de St-Prosper. Une annonce a été mise dans les journaux locaux afin de souligner ses années et de le remercier`;
- **Participation financière** aux services des loisirs des 2 CHSLD car nous croyons à l'importance de ceux-ci;
- **Insertion du logo du Comité des Usagers ainsi qu'une courte pensée près du mot caché qui apparaît dans le journal la Voix du Sud;**
- **Afficher** à la porte du bureau les **12 droits des usagers;**
- Installation d'affiches dans chaque salle d'attente des CLSC décrivant qui nous sommes et quels sont les services que nous offrons.
- Revoir les **affiches des 2 comités de résidents** (avec les gens qui le compose) de façon à les afficher le plus clairement possible dans les 2 CHSLD de notre territoire;
- Produire une affiche et la poser à divers endroits concernant la **journée internationale des aînés;**
- Participation au **colloque des aînés`;**
- Participation au **congrès** du regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);
- Participation à la table de concertation des aînés(es) et à la table d'hébergement régionale;
- Tenue d'un **café-citoyen** qui a eu lieu au Belvédère du Lac afin de mieux

expliquer les services à domiciles dont les usagers ont droit avec la participation de Mesdames Valérie Boudreault, Anne Bouchard et Geneviève Routhier;

- Consignation des commentaires reçus suite à l'envoi d'une **lettre de condoléances** aux familles des résidents décédés aux deux CHSLD et envoi d'une copie de ces commentaires aux administrateurs concernés (envoi de 50 lettres);
- Encore cette année, le comité des usagers a reconduit l'**envoi de cartes de Noël** aux répondants de nos résidents de nos 2 CHSLD ainsi que d'un mot pour l'occasion remis à la disposition des travailleurs et travailleuses;
- L'**envoi de mots pour souligner la St-Valentin** aux usagers de nos deux CHSLD;
- Nous avons commandé des **affiches du RCPU concernant la semaine des droits** pour les apposer aux endroits passants des deux CHSLD ainsi que les deux CLSC de notre territoire;
- 3 membres du comité ont **participé au congrès du RCPU** qui s'est tenue à l'hôtel Universel de Rivière du Loup en octobre 2019;
- Dans le but d'informer et d'augmenter la visibilité de la mission du comité d'usagers nous avons développé un projet spécial à thème médiatique par la participation et la diffusion de notre message par les services de La Voix du Sud consistant à utiliser leurs services journalistiques (papier, web, Facebook, vidéos);
- Dans le but de créer un esprit chaleureux et amical entre le Comité des Usagers et les deux Comités de Résidents de notre territoire, une rencontre visant le partage entre tous a été faite en janvier et devant le côté positif de cette rencontre, elle sera sans doute appelée à être renouveler.

## 4 - Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager/Résidents	Autre	Nom du comité	Rôle
1	Bernard	Poulin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CU des Etchemins	Président
2	Doris	Lafontaine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CU des Etchemins	Vice-présidente
3	Ghislaine	Lapointe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CU des Etchemins	Trésorier
4	Sr. Cécile	Beaurivage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CU des Etchemins	Membre régulier
5	Myriam	Parent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CU des Etchemins	Membre régulier
6	Cécile	Roy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CU des Etchemins	Membre régulier

## 5 - Coordonnées des membres

<b>Présidente</b>	Prénom : Bernard	Nom : Poulin
	N° de téléphone du comité : 418-625-3101 poste 42492	
	Courriel du comité : <a href="mailto:cu.ets.ciss.ca@ssss.gouv.qc.ca">cu.ets.ciss.ca@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale du comité : 331, rue du Sanatorium, Lac-Etchemin, (Québec), G0R 1S0	
<b>Répondante de l'établissement auprès des comités</b>	Prénom Nathalie	Nom : Fortier
	N° de téléphone : 418-625-3101 poste 42305	
	Courriel : <a href="mailto:Nathalie.Fortier@ssss.gouv.qc.ca">Nathalie.Fortier@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : 331, rue du Sanatorium, Lac-Etchemin, (Québec), G0R 1S0	
<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom : Nicole	Nom : Turcotte
	N° de téléphone du comité : 418-625-3101 poste 42492	
	Courriel du comité : <a href="mailto:cu.ets.ciss.ca@ssss.gouv.qc.ca">cu.ets.ciss.ca@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale du comité : 331, rue du Sanatorium, Lac-Etchemin, (Québec), G0R 1S0	

## 6 - Bilan des activités

Le comité a un plan d'action :    Oui     Non

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

- Café citoyen ouvert à toute la population du secteur (70 participants). Thème : « le service alimentaire en CHSLD » et nous avons cru bon de promouvoir l'activité par une bannière sur le site de la Voix du Sud;
- Acquisition d'affiches provenant du RPCU dans le cadre de la semaine provinciale des droits des usagers et installation à des endroits stratégiques;
- Présentation et étude d'un des douze droits à chaque réunion du comité.
- Production et distribution d'un calendrier sur lesquels mensuellement il est fait état d'un droit.
- Distribution dans les sacs d'épicerie de la région d'un concours mot entrecroisés dans le cadre de la semaine des droits;
- Présentation de chroniques portant sur la mission du comité des usagers des Etchemin et des comités de résidents de St-Prosper et de Lac-Etchemin;

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

- 
- 

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

- Analyse des statistiques de l'évaluation du degré de satisfaction de la rencontre interdisciplinaire par le résident ou sa famille et retour au chef de service en hébergement;
- Analyse des résultats du sondage après l'arrivée de nouveaux résidents (2-3 semaines);
- Consignation des commentaires reçus pour donner suite à l'envoi d'une lettre de condoléances aux familles des résidents décédés aux deux CHSLD et envoi d'une copie de ces commentaires aux administrateurs concernés.



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

- Diffusion des coordonnées du comité des usagers sur un calendrier distribué dans la chambre de tous les résidents des CHSLD et dans certaines installations des paroisses du secteur;

### **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.**

- Attribution d'un budget de fonctionnement aux deux comités de résidents;
- Support du comité des usagers dans la gestion financière du budget des comités de résidents;
- Support du comité des usagers pour la réalisation de toutes les tâches cléricales en lien avec la tenue des réunions des comités de résidents.

### **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)

- N/A

## **7 - Tenue des rencontres**

### **Six rencontres régulières du comité des usagers:**

- 17 juin 2019
- 10 septembre 2019
- 22 octobre 2019
- 19 novembre 2019
- 27 janvier 2020
- 18 février 2020
- **\*\*ANNULÉ\*\***

### **Autres rencontres :**

- Assemblée générale annuelle, le 6 mai 2019
- Réunion spéciale pour donner suite à l'assemblée générale annuelle le 6 mai 2019
- Rencontres mensuelles de la présidente du CR de Lac-Etchemin et le président du CR de St-Prosper avec Nathalie Fortier, chef de service à l'hébergement
- Nombreuses rencontres à l'exécutif et aux régulières du CUCI.

- Nombreuses rencontres pour les Tables Hébergement Régionale.
- Soulignons qu'en raison de l'hospitalisation de notre président, c'est la vice-présidente qui a mené de main de maître la réunion de février.
- La réunion prévue pour mars n'a pas pu avoir lieu en raison des mesures sanitaires qui avaient été mises en place (Coronavirus) et qui interdisait de se réunir.

## **8 - Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes**

- Accompagnements réalisés par le comité des usagers
  - Demandes pour donner suite à des insatisfactions

## **9 - Projets ou priorités prévus pour l'année prochaine**

- Poursuivre les activités de promotion afin de mieux faire connaître le rôle et les fonctions du comité des usagers et des droits des usagers auprès de la population de notre secteur par le projet média, par la parution d'un encart près du mot caché dans la Voix du Sud et par la production d'une brochure trimestrielle.
- Offrir davantage de support aux comités de résidents pour favoriser un meilleur fonctionnement;
- Participation au congrès du regroupement provinciale (RPCU) et atteinte prochaine du prix d'excellence.

## **10 - Conclusion**

Comme vous avez pu le constater, à la lecture de ce rapport, énormément d'efforts ont été fait par nos membres, Tous ces efforts ont pour but notre mission première soit la représentation des droits des usagers et de répondre adéquatement aux proches et aux usagers tant à leurs satisfactions qu'à leurs insatisfactions face aux services reçus par l'ensemble de nos actions énumérées plus haut.

Nous devons entreprendre pour l'année qui vient d'importantes choses tant aux services à domicile que notre participation aux orientations du SAPA et nous comptons bien faire part de nos droits lors de la gestion de la crise du COVID-19 en 2020.

## 11 - Rapport financier

Rapport financier joint

## 12 - Consolidation budgétaire

- CUCI seulement N/A

## 13 - Autoévaluation du comité

- Facultatif

## 14 - Nombre d'heures de bénévolat (CUC)

Nombre d'heures effectuées par les CUC	... h
Nombre d'heures effectuées par les CR	... h
<b>Total</b>	... h

## 15 - Autres informations/commentaires

- Collaboration avec le CUCI (Comité des Usagers Centre Intégré)
- Bernard Poulin, le président du Comité des Usagers, est également le vice-président du CUCI il assiste donc à plusieurs réunions du comité exécutif;
- Participation au Congrès du RPCU (Regroupement Provincial des Comités des Usagers) du 16 au 18 octobre 2019 à Rivière du Loup du président du CU et du CR de St-Prosper (Bernard Poulin), de la présidente du CR de Lac-Etchemin (Diane Lapointe) et de la personne ressource du comité des usagers (Nicole Turcotte);
- Collaboration avec le chef de service à l'hébergement Nathalie Fortier;
- Rencontres mensuelles avec chef de service des deux CHSLD dans le but d'aborder tous les sujets relatifs au bon fonctionnement de ces centres : problématiques particulières, insatisfactions;

- Le Comité des Usagers envoie à chaque famille éprouvée par le deuil d'un proche qui est décédé dans un de nos CHSLD, une lettre de condoléances;
- Le comité des usagers a envoyé des cartes de Noël aux répondants de nos résidents et à envoyer des mots pour souligner la St-Valentin afin que ceux-ci aient le privilège, à cette occasion, d'être considérés comme des personnes à part entières;
- Nous faisons partie de la table de concertation des aînés des Etchemins;

## 16 - Signature du président :



Date :

2020-03-23