

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

Québec 



# Rapport d'activités 2019-2020

*Comité des Usagers  
De la région de Thetford*

## 1 – Identification

Indiquez le nom de votre comité des usagers.

**Comité des usagers de Thetford**

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

**CISSS de Chaudière-Appalaches**

### Coordonnées

Adresse postale du comité :

Édiice Donat-Grenier

Bureau P-214

1637, rue Notre-Dame Est

Thetford Mines (Québec) G6G 2V3

N° de téléphone du comité :418 338-7427

Courriel du comité :comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca

## 2 – Mot du président

L'année qui se termine nous a bousculé et ce depuis janvier 2020. Nous avons été confrontés à 2 départs spontanés de présidents, en l'occurrence; M. Richard Tanguay, président du C.U. et M. Serge Gauthier, président du C.R. St-Alexandre. D'entrée de jeu, je tiens à souligner l'apport important et l'immensité du travail qu'ils ont accomplis et apportés dans l'amélioration de la qualité de vie de nos usagers et leur souhaiter une belle continuité dans leur devenir.

De plus, l'arrivée du COVID-19 en mars a fait basculer certains de nos projets que nous devons reporter pour l'instant vers l'automne 2020. Ce dernier événement nous amène à travailler différemment tout en continuant de demeurer accessible et actifs pour nos membres et les usagers afin de s'assurer que tous continuent de bénéficier de soins et services de qualité. À cet effet, je tiens à souligner la collaboration de l'ensemble de nos partenaires; chefs de milieu de vie, directeur au programme SAPA, employés du réseau, CUCI... et l'ensemble de nos membres pour leur empressement à répondre présents et à maintenir ce même souci de qualité de vie pour nos usagers malgré les mesures de confinement. À travers ces tumultes, nous demeurons alertes et à l'affût afin de poursuivre nos divers mandats.

Pour les mois à venir, en lien avec ces divers mandats, nous allons nous pencher sur certaines dessertes de services comme; le soutien à domicile, le service de prélèvements sanguins à notre hôpital. Nous allons continuer de faire connaître nos comités et leurs rôles afin de susciter chez notre population,

de la MRC des Appalaches, un engouement à se joindre à nous pour poursuivre le développement de nos soins et services à venir et à maintenir notre engagement à toujours offrir une qualité exemplaire de ceux-ci. Pour terminer, je réitère mes remerciements à tous ceux et celles qui acceptent de collaborer(nos partenaires) avec nous et à vous tous(membres des comités) qui travaillés à faciliter la réalisation de nos divers mandats. Merci pour tout à chacun et chacune d'entre vous.

### **3 – Priorités et réalisations de l'année écoulée.**

1. Poursuite des différents audits rattachés aux plans d'action des CHSLD suite aux évaluations et recommandations antérieures découlant de l'étude sur le degré de satisfaction de la clientèle hébergée pour les années 2017-2018.
2. Amorce de l'appropriation de l'étude réalisée par le Groupe Médaille Conseil en lien avec les services de soutien à domicile (suivi en cours considérant le confinement).
3. Avons procédé à la prise en charge autonome d'un Comité de résidents (M-A. J.) et aider à consolider/restructurer certains comités dont celui des usagers. Augmentation du « membership » au comité des usagers.
4. Participation au congrès du R.P.C.U. (Regroupement provincial des comités d'usagers)
5. Représentation du comité des usagers auprès de différentes instances/partenaires et organisations communautaires (CUCI, Salon des organismes,...).
6. Réalisation d'environ 40 chroniques radios (105,5) réparties sur l'année visant la promotion du Comité des usagers et à livrer des informations d'intérêt pour l'ensemble des usagers.
7. Conférences informatives auprès d'organismes communautaires afin de véhiculer notre rôle, informer et susciter le « membership ».
8. Demande d'appui par résolution (déc. 2019) auprès du CUCI et autres Comités des usagers pour la mise en place d'un réseau Wi-Fi dans nos installations.
9. Résolution d'appui déposée (fév. 2020) auprès du CUCI afin de nous épauler dans une démarche. Par celle-ci, nous invitons nos installations à maintenir voire augmenter les ressources humaines afin de pouvoir continuer à offrir des services et soins de qualité à nos usagers

hébergés, entre autres.

10. Poursuite de la promotion du rôle du comité des usagers et des comités de résidents par le biais de différents outils promotionnels (signets, cocardes, dépliants, oriflammes,...)
11. Mandat accordé à une firme de publicité pour actualiser nos outils vidéos installés dans toutes nos installations.
12. Évaluation et suivi du service des prélèvements sanguins à l'hôpital de Thetford.
13. Implication dans une démarche afin d'augmenter la desserte de services pour l'hémodialyse ici à Thetford.
14. Mise en place du télétravail et nouvelle méthode de suivi avec nos membres, les directions du CISSSS-CA et CUCI suite à l'arrivée du COVID-19.

## 4 – Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Usager	Autre (préciser)	Rôle
1	Gosselin	Pierrette	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Présidente intérim
2	Therrien	Johanne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Trésorière
3	Laverdière	Danièle	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
4	Withcomb	Peter	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
5	Bureau	Lise	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
6	Dionne	Carole	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
7	Cyr	Christine	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
8	Brun	Bernard	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
9.	T. Bernard	Lise	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
10.	Martineau	Carmelle	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
11.	Picard	Ginette	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier

## 5 – Coordonnées des membres

<b>Présidente intérimaire</b>	Prénom : Pierrette	Nom : Gosselin
	N° de téléphone : 418 338-7427	
	Courriel : <a href="mailto:comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca">comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : Édifice Donat-Grenier, bur. P-124 1637, rue Notre-Dame est, Thetford (Québec) G6G 2V3	
<b>Responsable du comité des usagers de l'établissement</b>	Prénom : Geneviève	Nom : Gosselin
	N° de téléphone : 418-386-3363 poste 41596	
	Courriel : <a href="mailto:genevieve.gosselin@ssss.gouv.qc.ca">genevieve.gosselin@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : 363, route cameron, Ste-marie (Québec) G6E 3E2	
<b>Personne-ressource, si applicable</b>	Prénom : LUC	Nom : St-Pierre
	N° de téléphone : 418-338-7427	
	Courriel : <a href="mailto:comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca">comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca</a>	
	Adresse postale : 1637, rue Notre-Dame Est, Thetford Mines (Québec) G6G 2V3	

## 6 – Bilan des activités

Le comité a un plan d'action : **Oui x** Non

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

Calendriers, stylos, dépliants, signets, oriflammes (en circulation dans les divers établissements et activités publiques). Présentation auprès de différents organismes, présence au salon des organismes, actualisation amorcée de notre vidéo et diffusion sur les écrans à l'intérieur de chacun des établissements (Centre hospitalier, CHSLD et CLSC), chroniques radio hebdomadaire 40, conférences.

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

Par la mise en place de différents outils promotionnels, invitation de conférencier lors de l'assemblée générale annuelle, participation à livrer des conférences à des groupes communautaires

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

Réalisation d'une étude d'évaluation sur le degré de satisfaction des usagers

du soutien à domicile. (Délai reporté pour le dépôt considérant la situation actuelle (confinement)).

Sondage maison en 3 temps sur les services de prélèvements sanguins au sein de notre hôpital.

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

Dépliants disponibles à l'entrée de chaque centre d'hébergement. Ceux-ci précisent les droits tels que définis par la loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS). Ils contiennent également un feuillet indiquant le nom des membres de chacun des comités de résidents et la façon de les joindre.

Les présidents des comités de résidents ont pris part aux rapports des visites ministérielles en centre d'hébergement. Ces derniers ont partagé l'information à leurs comités respectifs.

Une présence continue au bureau les mercredis afin de répondre aux besoins des usagers.

## **7 – Tenue des rencontres**

Le nombre de rencontres se décline comme suit :

- 10 rencontre régulières
- 11 rencontres du comité exécutif
- 4 rencontres de la Table ronde
- 6 rencontres du sous-comité des finances
- 1 assemblée générale et participation aux 5 assemblées générales annuelles des comités de résidents

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

Le comité, via son président et le coordonnateur ont prêté assistance à ± 25 personnes en leur fournissant une réponse adéquate ou en les aiguillant vers le bon intervenant/ressource. Le comité a soutenu les comités de résidents dans différents dossiers (droits, amélioration du milieu de vie...).

Collaboration et échanges soutenues avec le responsable du programme SAPA. et idem avec la commissaire aux plaintes.

## **9 – Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine.**

1. Faire en sorte que le comité des usagers s'approprie le rapport de l'évaluation de la clientèle recevant des services des soins à domicile.
2. Rendre disponible aux autorités concernées les résultats de l'évaluation du degré de satisfaction des usagers du soutien à domicile et convenir d'un échéancier de suivi aux recommandations.
3. S'assurer d'un suivi découlant de l'évaluation du degré de satisfaction du soutien à domicile (plan d'action à élaborer avec les instances concernées et idem en lien avec les services de prélèvements au site de l'hôpital de Thetford).
4. Poursuivre les activités de promotion, sensibiliser les gens à l'importance de leur implication. Rendre davantage visible l'existence et le rôle du comité des usagers.
5. Poursuivre le démarchage de recrutement de membres d'intérêts pour les divers comités afin de stabiliser ceux-ci et y définir/répartir les mandats.
6. Médiatiser le comité des usagers, les droits des usagers via les médias écrits locaux, entre autres. Publiciser le tout.
7. Apporter une aide cléricale minimale aux comités de résidents lorsque requis.

## 10 – Conclusion

En 2019-2020, nous avons poursuivi nos démarches avec notre firme d'experts pour l'évaluation des services à domicile et ce à travers toutes nos autres activités visant l'amélioration des soins et services à notre population avec une préoccupation marquée pour notre clientèle davantage vulnérable. De plus, un effort supplémentaire a été apporté à faire connaître les droits des usagers par diverses publications, réalisation d'outils visuels, de présence médiatique.

Nous allons poursuivre le suivi des évaluations amorcées, la collaboration avec nos partenaires du réseau, à consolider/structurer nos comités le tout afin d'être en mesure de toujours mieux vous représenter, outiller, aider, accompagner.

Pour y parvenir, nous comptons vous savoir près de nous et disponibles à mettre votre main avec la nôtre car **ensemble** nous réussirons à aller encore plus loin.

Encore une fois, **GROS MERCI** à vous tous qui êtes là et qui répondez présents.

## 11 – Rapport financier

x Rapport financier 2019-2020 joint

## 12 – Consolidation budgétaire

**Cette section ne s'applique qu'aux CUCI. Les comités de résidents n'ont pas à remplir cette section.**

## 13 – Autoévaluation du comité\*

Pour l'ensemble du travail accompli au cours de l'année qui se termine.

Pour la participation et l'implication des membres aux divers comités.

Nous pouvons conclure que nous faisons toujours les efforts nécessaires afin d'accompagner l'établissement à répondre à ses missions de maintien de la qualité et des services aux usagers.

## 14 – Nombre d'heures de bénévolat\*

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers : **1260 hres**

Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents : **2381.10 hres**

Total de : **3,641.10 heures.**

## 15 – Autres informations/commentaires\*

Sans objet.

## 16 – Signature

Signature de la présidente:

Mme Pierrette Gosselin, présidente intérimaire

Date :2020-04-22

2020/04