

# Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches

*Nos valeurs...*

- *Bienveillance*
- *Engagement*
- *Respect*

**Rapport  
d'activités  
2019-2020**

## TABLE DES MATIÈRES

1. Identification.....	1
2. Mot du président.....	1
3. Composition et portrait des membres .....	3
4. Organigramme du CUCI .....	4
5. Coordonnées professionnelles .....	4
6. Principales réalisations du CUCI pour l'année écoulée .....	5
7. Responsabilités spécifiques du CUCI .....	5
<i>Bilan des activités reliées à la fonction de « REPRÉSENTATION » .....</i>	<i>5</i>
<i>Bilan des activités reliées à la fonction de « COORDINATION » .....</i>	<i>7</i>
<i>Bilan des activités reliées à la fonction d' « HARMONISATION » .....</i>	<i>8</i>
8. Principales réalisations des comités des usagers .....	8
9. Participation à diverses consultations faites par le CISSS .....	11
10. Autres activités du CUCI .....	11
11. Tenue de rencontres.....	11
12. Présentations faites lors des rencontres du CUCI .....	12
13. Enjeux et recommandations.....	12
14. Projets et travaux en cours.....	13
15. Réalisations selon les objectifs du plan stratégique.....	14
16. Rapport financier .....	15
17. Consolidation budgétaire .....	15
18. Nombre d'heures de bénévolat des membres du CUCI .....	15
19. Table hébergement régionale .....	16
<i>Composition et portrait des membres de la THR.....</i>	<i>16</i>
<i>Principales réalisations de la THR.....</i>	<i>16</i>
<i>Présentations et principaux sujets abordés avec les membres de la THR.....</i>	<i>17</i>
<i>Consultations auprès de la THR.....</i>	<i>18</i>
<i>Tenue des rencontres de la THR.....</i>	<i>18</i>
<i>Nombre d'heures de bénévolat des membres de la THR.....</i>	<i>18</i>

20. Table régionale des enjeux .....	19
<i>Composition et portrait des membres de la TRE</i> .....	19
<i>Principales réalisations de la TRE</i> .....	19
<i>Tenue des rencontres de la TRE</i> .....	19
<i>Nombre d'heures de bénévolat des membres de la TRE</i> .....	19
21. Conclusion.....	20
22. Signature.....	20

## 1. IDENTIFICATION

### Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CUCI)

#### Coordonnées

363, route Cameron, bureau 127, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2  
Tél. : (418) 386-3363, poste 43549  
Courriel : [cuci.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuci.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

<i>Nom des comités des usagers</i>	<i>Nbre de comités de résidents</i>
CU d'Alphonse-Desjardins	13
CU de Beauce	3
CU des Etchemins	2
CU de Montmagny-L'Islet	6
CU de la région de Thetford	5
CU Santé mentale et Dépendance	0
CU du CRDP-CA	0
CU du programme DI-TSA	0
CU du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches	1

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

### Une année de communication, rien de moins!

Ma deuxième année à la présidence de notre CUCI peut définitivement se définir ainsi. Notre instance, bien installée sur des bases solides, une mission claire et des valeurs bien partagées, verbalisait, au printemps 2019, la deuxième version des enjeux qu'elle voulait signifier à notre établissement. Tous nos CU, CUC et CR ont voulu partager et communiquer leurs préoccupations lors de notre sommet de Sainte-Marie.

Responsabilité fondamentale de notre CUCI, l'opération fut menée de main de maître par notre coordonnatrice. Son résultat, ses consensus consignés dans un document officiel dont le format et la rédaction attirent l'attention sur

l'essentiel du message, ajoute des recommandations et même des pistes de solutions inspirées et pratiques. Comment communiquer mieux les aspirations de tous nos usagers. La qualité du maintien à domicile, la dotation en ressources humaines suffisantes, l'humanisation souhaitée de l'hébergement, l'accessibilité facilitée aux soins et services, l'amélioration continue de la qualité des soins et services ainsi que les questionnements relatifs à la prise en charge de la santé mentale, tels furent les six grandes préoccupations de nos CU, CUC et CR. Toutes furent mises en exergue par l'éclosion soudaine de la pandémie. Nous étions prêts, nous avons réagi, pro-agi!

La nouvelle année regorgera sans doute d'intéressantes mobilisations pour faire face à ces nouvelles urgences. Toutefois, je suis très fier d'affirmer que nous avons pris la balle au bond! Les changements de paradigmes nous auront entraînés sur la voie des vidéoconférences et des téléconférences. Nous sommes demeurés à l'affût et avons confirmé notre rôle d'être la voix des usagers, de tous les usagers de notre territoire.

La mise en place de la Table des enjeux, sous la responsabilité de M. Bernard Poulin, vice-président, sera certes une caractéristique importante distinguant notre CUCI de ses pairs des autres centres intégrés. Associée à la Table hébergement régionale, cette instance démontre clairement à l'établissement notre engagement envers le suivi et l'intérêt à porter aux enjeux.

Nous sommes également sortis de nos sentiers... ***La collaboration, une tendre approche***, un atelier conçu et diffusé pour illustrer le principe avec lequel nous voulons contribuer au mieux-être de nos usagers en hébergement, s'inscrivait avec beaucoup d'attention, au programme du Congrès RPCU 2019.

Comment passer sous silence le départ de notre représentant au conseil d'administration du CISSS, M. Richard Tanguay. Cet important contributeur, sur tant de plans, a décidé de poursuivre son engagement sous d'autres cieux. Merci pour ton dynamisme et tes convictions, tout particulièrement pour ton insistance sur la récupération des taxes et sur l'évaluation indépendante de la qualité des soins et services.

Je me dois de redire l'appréciation de tous à l'égard de la grande qualité du travail de nos personnes-ressources :

- M<sup>me</sup> Annie Bernier qui sait si bien résumer nos débats souvent impulsifs, spontanés, voire anecdotiques, en réussissant à cibler l'essentiel pour ainsi garder le cap sur nos objectifs.
- M<sup>me</sup> Caroline Huppé qui, en soutien à notre trésorière, est la gardienne de la rigueur administrative nécessaire à notre comité.

Je souhaite donc que votre parcours littéraire, au travers de notre histoire de l'année 2019-2020, saura vous convaincre de l'importance et du sérieux que nous mettons à la réalisation du mandat qui nous fut confié par le législateur.

Bonne lecture!



Roger Lachance, président

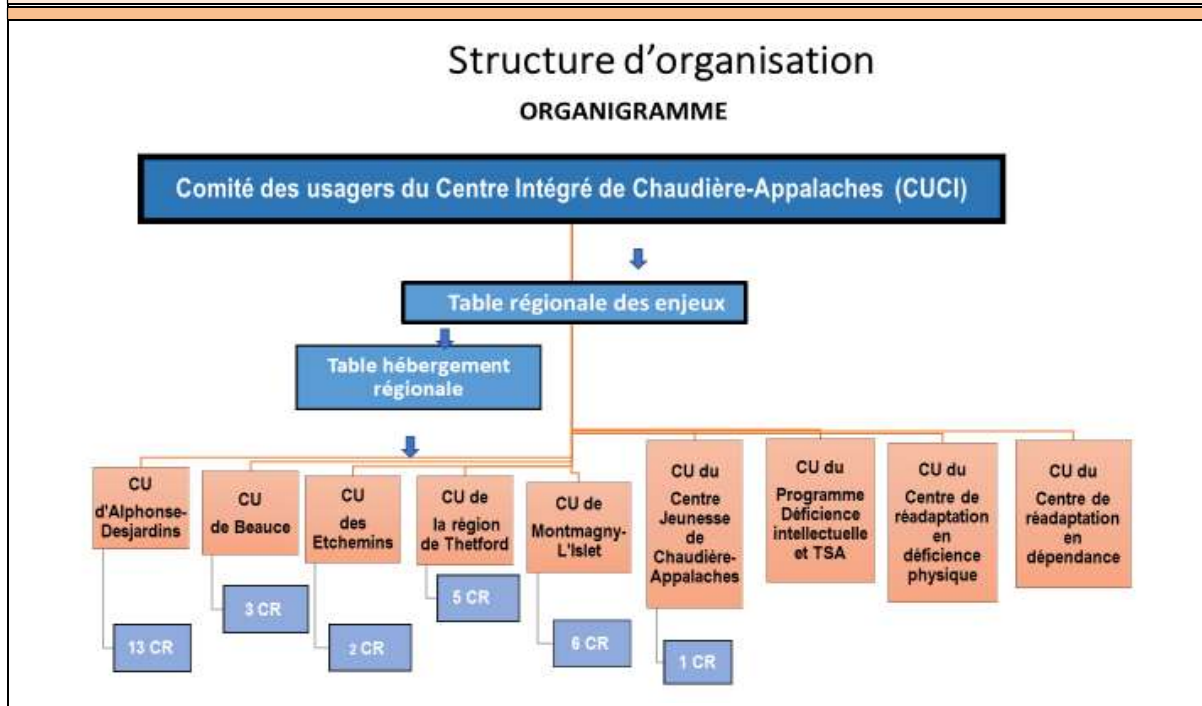
### 3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i><b>Nom</b></i>	<i><b>Fonction</b></i>	<i><b>Représentant(e)...</b></i>
Roger Lachance	Président	CU d'Alphonse-Desjardins
Bernard Poulin	Vice-président	CU des Etchemins
Diane Anglehart	Secrétaire	Comités de résidents
Claudette St-Gelais	Trésorière	Comités de résidents
Lise M. Vachon	Représentante au CA du CISSS	CU de Montmagny-L'Islet
Roland Poulin	Membre	CU de Beauce
Pierrette Gosselin	Membre	CU de la région de Thetford
Nathalie Carrier	Membre	CU du Centre jeunesse
Claude Filteau	Membre	CU Santé mentale et Dépendance
Hélène Gilbert	Membre	CU du CRDP-CA
Renée Hébert	Membre	CU du programme DI-TSA
Marielle Fortier	Membre	Comités de résidents
Michelle Cliche	Membre	Comités de résidents
(poste vacant)	Membre	Comité de résidents

#### Membres qui ont démissionné au cours de l'année

<i><b>Nom</b></i>	<i><b>Fonction</b></i>	<i><b>Représentant(e)...</b></i>
Renée Grégoire	Membre	CU de Montmagny-L'Islet
Richard Tanguay	Représentant au CA du CISSS	CU de la région de Thetford

#### 4. ORGANIGRAMME DU CUCI



#### 5. COORDONNÉES PROFESSIONNELLES

<b>Président</b>	<b>Prénom</b> : Roger	<b>Nom</b> : Lachance
	<b>Adresse postale</b> : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
	<b>N° de téléphone</b> : (418) 386-3363, poste 43549	
	<b>Courriel</b> : roger.lachance.ciSSsca@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Agente de liaison</b>	<b>Prénom</b> : Geneviève	<b>Nom</b> : Gosselin
	<b>Adresse postale</b> : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
	<b>N° de téléphone</b> : (418) 386-3363, poste 41596	
	<b>Courriel</b> : genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Coordonnatrice</b>	<b>Prénom</b> : Annie	<b>Nom</b> : Bernier
	<b>Adresse postale</b> : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
	<b>N° de téléphone</b> : (418) 386-3363, poste 43549	
	<b>Courriel</b> : annie.bernier@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Personne-ressource</b>	<b>Prénom</b> : Caroline	<b>Nom</b> : Huppé
	<b>Adresse postale</b> : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
	<b>N° de téléphone</b> : (418) 386-3363, poste 43549	
	<b>Courriel</b> : caroline.huppe.ciSSsca@ssss.gouv.qc.ca	

## 6. PRINCIPALES RÉALISATIONS DU CUCI POUR L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Organisation d'une journée « Forum sur les enjeux », permettant de réunir plusieurs représentants des comités des usagers et de résidents, dans le but de déterminer les enjeux prioritaires au sein des différentes installations et directions de l'établissement et de formuler des recommandations visant l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts aux usagers.
- Rédaction et dépôt du document sur les enjeux 2019-2021 à la Direction générale suivi d'une rencontre d'échange concernant les recommandations, les moyens proposés et l'orientation de la réponse aux enjeux par les différentes directions concernées par ceux-ci.
- Mise en œuvre de la réorganisation du Comité des usagers en dépendance (CRDCA), afin d'élargir sa mission, lui permettant de couvrir l'ensemble des activités de la Direction santé mentale et dépendance.
- Conception et présentation d'un atelier au Congrès RPCU 2019, portant sur l'approche de collaboration avec l'établissement et sur l'importance d'une approche relationnelle et empreinte de tendresse dans le travail des comités des usagers et des comités de résidents. Pour la réalisation de cet atelier, intitulé : « Un modèle de collaboration et de partenariat en CHSLD », 7 rencontres de travail ont été nécessaires entre les 4 membres et la coordonnatrice du CUCI. Environ 80 participants y ont assisté lors du congrès avec une très grande appréciation.
- Mise sur pied d'une Table régionale des enjeux, regroupant des membres des comités des usagers de la région de Chaudière-Appalaches, qui a comme principal mandat d'assurer la concertation de ses membres au niveau du suivi des enjeux prioritaires déposés à la Direction générale.

## 7. RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES DU CUCI

### *Bilan des activités reliées à la fonction de « REPRÉSENTATION »*

- Des membres du CUCI ont été désignés comme représentants dans certains comités :
  - Conseil d'administration du CISSS de Chaudière-Appalaches : M<sup>me</sup> Lise M. Vachon
  - Comité stratégique de développement de partenariat avec les usagers, les proches et la population : M. Bernard Poulin
  - Comité de vigie pour la politique alimentaire : M<sup>me</sup> Diane Anglehart
  - Comité de vigilance : M<sup>me</sup> Lise M. Vachon
  - Comité de gestion des risques : M<sup>me</sup> Marielle Fortier



- Représentant des comités des usagers de la région de Chaudière-Appalaches au RPCU : M. Roger Lachance
- › Un membre du CUCI s'implique également dans différents comités de travail :
  - DSP : *Comité stratégique (usager collaborateur)*
    - Amélioration des décisions de soins en respect des valeurs et des préférences des patients du CISSS de Chaudière-Appalaches.
    - Politique d'établissement en matière de niveaux de soins et de réanimation cardio-respiratoire.
  - Panel d'experts*
    - Projet COMPASS (Collectif pour les Meilleures Pratiques et l'Amélioration des Soins et Services).
    - Transition des soins des aînés avec besoins complexes (usager ressource).
  - DSI/DST : *Approche adaptée à la personne âgée*
    - Évaluation des documents à remettre à la personne âgée hospitalisée.
    - Environnement physique (usager collaborateur).
  - CISSS : *Comité d'éthique organisationnel stratégique (usager partenaire)*
  - SAPA : *Comité d'éthique clinique et organisationnel (usager partenaire)*
  - Projet Kaizen : Amélioration du processus de gestion des demandes et d'attribution des plages d'examens pour les patients hospitalisés des unités de soins (7,8 et 9) de l'Hôtel-Dieu de Lévis dans le but d'harmoniser les opérations sur ces unités de soins avec les opérations des plateaux techniques (usager collaborateur).
- › Participation de 2 membres du CUCI à un focus group sur la bientraitance organisé par le RPCU.
- › Présentation du rapport annuel d'activités 2018-2019 du CUCI au Comité de vigilance, le 23 mai 2019.
- › Rencontre avec les députés du Caucus de la CAQ pour la présentation des enjeux prioritaires et échanger avec eux sur les différentes préoccupations.
- › Participation de 3 membres du CUCI à une rencontre concernant la démarche d'évaluation d'Agrément Canada, le 18 septembre 2019. Cette rencontre avait pour but de discuter du mandat du CISSS envers les comités des usagers et de la façon dont il les appuie dans la réalisation de leur mandat.
- › Participation de 2 membres du CUCI au comité de sélection pour l'évaluation des projets en nomination au Gala excellence du CISSS.
- › Participation de 2 membres du CUCI au Gala excellence du CISSS.

- › Rencontre échange avec le comité exécutif du Conseil multidisciplinaire du CISSS-CA pour la présentation des enjeux et discussions concernant diverses préoccupations et certaines pistes de solutions.
- › Participation de plusieurs membres du CUCI et de la coordonnatrice à la « Journée internationale des partenaires » portant sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées.
- › Rencontre entre l'exécutif du CUCI et la DQEPE pour discuter des rôles et des fonctions des comités et favoriser une saine collaboration.

### ***Bilan des activités reliées à la fonction de « COORDINATION »***

- › Le CUCI a transmis au conseil d'administration son rapport d'activités ainsi que ceux des CU et des CR sous sa responsabilité.
- › Une liste des enjeux prioritaires, ainsi que des recommandations pour l'amélioration de la qualité en lien avec le mandat des comités des usagers, a été présentée à la Direction générale du CISSS. (Voir la liste des enjeux au point n° 13)
- › La consolidation des rapports d'activités et financiers des comités des usagers ainsi que la validation de leurs paramètres budgétaires pour l'année financière 2019-2020 a été effectuée.
- › Présentation du rapport d'activités 2018-2019 du CUCI lors de la séance publique d'information du CISSS ainsi qu'au Comité de vigilance.
- › Collaboration avec la DQEPE afin de combler les postes, soit par des membres ou des usagers parmi les clientèles desservies par les CU et les CR, au niveau des implications d'usagers partenaires.
- › Présentation des enjeux prioritaires et échanges sur les préoccupations avec le ROCSAD, un partenaire important qui représente les proches aidants des usagers de notre territoire.
- › Participation de la coordonnatrice à un forum sur la lutte contre la maltraitance des proches aidants.
- › Rencontre entre la coordonnatrice du CUCI et M<sup>me</sup> Julie Forgues, coordonnatrice régionale à la Direction SAPA, concernant l'application de la Politique de lutte contre la maltraitance.
- › Rencontre du CUCI avec la Direction générale, la présidente du CA du CISSS et le CAAP pour préciser et améliorer le processus de traitement des plaintes.
- › Révision et bonification du « *Plan stratégique 2018-2021* » précisant les principaux objectifs du CUCI et les actions à mettre de l'avant pour les atteindre.
- › Présence de M<sup>me</sup> Geneviève Gosselin, conseillère cadre au partenariat / comités des usagers et fondations, lors de la rencontre tenue le 29 août 2019 afin d'expliquer son

rôle et pour échanger avec les membres concernant certaines préoccupations. Cette dernière a également été invitée à d'autres rencontres au cours de l'année afin de transmettre diverses informations aux membres du CUCI.

### ***Bilan des activités reliées à la fonction d' « HARMONISATION »***

- › Organisation d'une journée de formation, en collaboration avec le RPCU, offerte aux membres des comités des usagers et de résidents afin de leur fournir les moyens et les outils nécessaires pour exercer leur rôle et remplir adéquatement leur mandat.
- › Participation des membres de l'exécutif du CUCI à un café citoyen, organisé par le CU des Etchemins, portant sur l'offre alimentaire en CHSLD.
- › Participation de plusieurs membres du CUCI et de la coordonnatrice au Congrès RPCU 2019.
- › Un point statutaire nommé « *Parole aux membres, des nouvelles des comités des usagers* » est inscrit à l'ordre du jour de chaque rencontre. Les comités peuvent alors autant présenter des activités effectuées, des projets à venir ou des préoccupations vécues dans leurs différents comités.
- › Formations offertes à tous les membres des comités des usagers et de résidents.
- › Production d'une « Info-Lettre » périodique pour transmettre des informations aux comités des usagers et aux comités de résidents.
- › Élaboration d'une évaluation de la performance des personnes-ressources qui a été distribuée aux comités des usagers pour une utilisation interne dans les comités intéressés.
- › Du soutien financier, pour un montant de 10 460,25 \$, a été apporté à trois comités des usagers pour la réalisation de projets spéciaux en lien avec leurs fonctions et en conformité avec le Cadre de référence des comités des usagers et des comités de résidents.
- › Afin de permettre à certains comités, dont le budget est insuffisant, d'accomplir leurs fonctions adéquatement, le CUCI a attribué un montant de 3 500 \$ à cinq comités des usagers (DI-TSA, CRDP, Centre jeunesse, des Etchemins et Thetford) pour combler une partie des honoraires de leurs personnes-ressources pour l'année 2019-2020.
- › Le CUCI a également versé un montant forfaitaire de 800 \$ à deux membres parmi tous les comités des usagers pour défrayer les coûts de leur participation au Congrès RPCU 2019.
- › Au cours de l'année, le CUCI a aussi offert du soutien professionnel à certains comités qui en ont manifesté le besoin, en répondant à leurs questionnements, et par le soutien des 2 personnes-ressources du CUCI aux personnes-ressources des CU.
- › Participation du président du CUCI aux AGA de tous les comités des usagers.

## 8. PRINCIPALES RÉALISATIONS DES COMITÉS DES USAGERS

### **CU de Beauce :**

---

- Le comité a distribué des calendriers personnalisés sur les droits des usagers dans des résidences privées conventionnées. Cette création a été partagée avec le Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins.
- Environ 15 000 napperons, sur lesquels on peut retrouver des mots-croisés portant sur les droits des usagers, ont été distribués dans des restaurants la région.

### **CU de la région de Thetford :**

---

- Amorce de l'appropriation de l'étude indépendante concernant la satisfaction des soins et des services de maintien à domicile réalisée par Médaillon Groupe Conseils.
- Soutien apporté pour la restructuration de certains comités et recrutement auprès de la population afin d'augmenter le nombre de membres du comité des usagers et des comités de résidents.
- Diffusion de 40 chroniques hebdomadaires à la radio, sur la fréquence 105.5 FM, réparties durant l'année. Ce projet avait pour objectif de faire la promotion du comité des usagers et transmettre des informations d'intérêts pour l'ensemble des usagers.
- Organisation de conférences auprès d'organismes communautaires dans le but de transmettre des informations sur le rôle du comité et susciter le recrutement.

### **CU des Etchemins :**

---

- Projet médiatique incluant :
  - 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.
- Tenue d'un café citoyen portant sur l'offre alimentaire dans le but de mieux faire connaître la réalité alimentaire des résidents. Les personnes présentes ont pu voir et goûter à des échantillons de nourriture en purée.
- Installation d'affiches dans chaque salle d'attente des CLSC décrivant qui nous sommes et quels sont les services que nous offrons.

### **CU de Montmagny-L'Islet :**

---

- Publication de 4 numéros réguliers du journal Le Vielien qui est publié aux saisons et distribué auprès des résidents des CHSLD, des RI-RTF et des RPA. Il est aussi envoyé aux bureaux des municipalités des MRC de Montmagny et de L'Islet ainsi qu'à certains cadres du Programme SAPA.

- › Soutien apporté aux comités de résidents des six CHSLD du territoire de Montmagny-L'Islet en leur octroyant un budget spécial pour l'embauche d'une personne-ressource.

#### **CU d'Alphonse-Desjardins :**

- › Contribution marquée des membres du CU d'Alphonse-Desjardins, provenant de la Table hébergement locale, pour l'élaboration d'un atelier concernant le support aux comités des résidents et présenté au congrès annuel du RPCU, à Rivière-du-Loup.
- › Participation de membres des comités de résidents de plusieurs CHSLD de la région de Lévis 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.

- › Un fait marquant, la reconnaissance de l'action de tous nos bénévoles :

M<sup>me</sup> Claudette St-Gelais, membre du comité, 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.

#### **CU Santé mentale et Dépendance :**

- › Rencontres pour intégrer le volet « santé mentale » au comité des usagers existant en dépendance.
- › Embauche d'une personne-ressource pour aider le comité à actualiser son mandat et coordonner l'ensemble de ses activités.

#### **CU du Centre de réadaptation en déficience physique Chaudière-Appalaches :**

- › 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 produit en décembre 2016) ainsi que des informations concernant le comité des usagers.
- › Le comité a établi un plan d'action pour la prochaine année afin de se doter d'un outil de travail efficace lui permettant d'atteindre ses objectifs de façon plus structurée.

#### **CU du programme déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme :**

- › Participation régulière, à titre consultatif, de la présidente et de la coordonnatrice à un comité de travail en collaboration avec la Direction du programme DI-TSA-DP, veillant au respect des droits et des intérêts des usagers et leur famille en visant l'amélioration de la qualité des services.
- › Collaboration pour la réalisation d'un sondage auprès des usagers pour documenter l'utilisation des allocations financières du programme DI-TSA-DP.
- › Organisation de la cinquième édition d'un symposium sur les droits, en février 2020, en collaboration avec L'Arc-en-Ciel RPPH, volet Autisme Chaudière-Appalaches et le Comité des usagers du CRDP-CA.

### **CU du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches :**

- Présentation des résultats du sondage, effectué l’an dernier auprès des résidents par Médaillon Groupe Conseils, qui se sont avérés assez positifs en général. Un document synthèse a été remis au comité permettant de fournir certaines pistes de solutions afin de poursuivre l’amélioration de la qualité de vie des résidents.
- Un suivi a été effectué auprès d’usagers qui avaient des revendications et qui vivaient certaines difficultés avec la DPJ. Le comité les a soutenus en les informant ou en les accompagnant et plusieurs témoignages positifs ont été reçus par la suite.

### **9. PARTICIPATION À DIVERSES CONSULTATIONS FAITES PAR LE CISSS**

Les consultations qui ont été effectuées cette année étaient davantage relatives à la THR. (Voir la section « Consultations auprès de la THR » au point n° 19)

### **10. AUTRES ACTIVITÉS DU CUCI**

Lorsqu’un usager communique avec le CUCI, celui-ci est référé au comité des usagers de sa région ou au comité des usagers qui le représente selon le type de clientèle (CJ, DI-TSA, CRDP ou SMD).

De plus, un partenariat avec le Centre d’assistance et d’accompagnement aux plaintes (CAAP), visant des objectifs précis d’amélioration des services au niveau du processus de traitement des plaintes, est toujours en cours.

### **11. TENUE DES RENCONTRES**

#### **8 rencontres régulières du CUCI :**

- |                   |                       |                      |
|-------------------|-----------------------|----------------------|
| ▸ Le 10 mai 2019  | ▸ Le 3 octobre 2019   | ▸ Le 28 février 2020 |
| ▸ Le 29 mai 2019  | ▸ Le 22 novembre 2019 | ▸ Le 31 mars 2020    |
| ▸ Le 29 août 2019 | ▸ Le 16 janvier 2020  |                      |

#### **10 rencontres régulières du comité exécutif :**

- |                   |                        |                      |
|-------------------|------------------------|----------------------|
| ▸ Le 7 mai 2019   | ▸ Le 30 septembre 2019 | ▸ Le 20 février 2020 |
| ▸ Le 23 mai 2019  | ▸ Le 7 novembre 2019   | ▸ Le 31 mars 2020    |
| ▸ Le 20 juin 2019 | ▸ Le 16 décembre 2019  |                      |
| ▸ Le 22 août 2019 | ▸ Le 9 janvier 2020    |                      |

**1 assemblée annuelle d’information :** ▸ Le 6 juin 2019

## 12. PRÉSENTATIONS FAITES LORS DES RENCONTRES DU CUCI

- Présentation aux membres du CUCI de la « *Politique d'optimisation du parcours de soins en milieu hospitalier* ».
- Présence de M<sup>me</sup> Valérie Lapointe, de la DQEPE, et M<sup>me</sup> Geneviève Gosselin, lors d'une rencontre de l'exécutif du CUCI, afin de discuter de l'implication des directions et des usagers partenaires dans différents projets ayant pour mandat d'évaluer la qualité des services offerts.
- M<sup>me</sup> Patricia Métivier, professionnelle en évaluation des programmes et des services à la DQEPE, est venue rencontrer les membres du CUCI, lors d'une rencontre régulière, afin de faire une mise à jour des mandats en cours impliquant des usagers partenaires.
- Présentation faite aux membres du CUCI sur l'intensification des services en soutien à domicile par la collaboration interprofessionnelle.

## 13. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

En avril 2019, le CUCI avait invité les membres des comités des usagers et de résidents à participer à une journée « Forum sur les enjeux » qui avait pour objectif de déterminer les enjeux prioritaires pour 2019-2021.

Par la suite, M. Patrick Simard, président-directeur général adjoint du CISSS, a été invité à la rencontre régulière du CUCI du 29 mai 2019 afin que les membres puissent lui présenter les six enjeux qui avaient été déterminés suite à la journée « Forum sur les enjeux ».

Finalement, lors de la rencontre du CUCI tenue le 22 novembre 2019, M. Patrick Simard, accompagné de M<sup>me</sup> Geneviève Gosselin, conseillère cadre au partenariat / comités des usagers et fondations, est venu rencontrer les membres afin de faire un premier retour sur les engagements du CISSS suite aux recommandations proposées pour chaque enjeu sur lequel la Direction générale devra se pencher au cours des deux prochaines années.

### Enjeux déposés à l'établissement en 2019

**Enjeu 1 :** Préconiser une approche encore plus humaniste dans l'offre de services en maintien à domicile, visant à soutenir efficacement les usagers, leurs proches et les proches aidants pour ainsi faire plus facilement face aux défis des prochaines années.

**Enjeu 2 :** Doter l'établissement de ressources humaines suffisantes, compétentes, qualifiées et soucieuses de travailler en interdisciplinarité, afin d'offrir des services de qualité, équitables et qui répondent aux besoins des usagers.

**Enjeu 3 :** Adapter et offrir des soins et services de qualité aux personnes hébergées en CHSLD en fonction de leurs besoins et des nouvelles réalités et y affecter les ressources appropriées en conséquence et ce, sur tout le territoire de Chaudière-Appalaches.

**Enjeu 4 :** Rendre disponible les services reliés à la mission de l'Établissement, dans un délai raisonnable et de façon efficace et équitable, en respectant les besoins spécifiques de la clientèle ou les secteurs servis.

**Enjeu 5 :** Prioriser et favoriser la collaboration et la communication entre tous les acteurs gravitant autour de l'utilisateur et de ses proches, en visant l'amélioration continue de la qualité des services attendus et reçus par ceux-ci.

**Enjeu 6 :** Assurer une réponse adéquate, efficace et efficiente concernant les problématiques de santé mentale dans tous les secteurs d'interventions du CISSS CA.

#### 14. PROJETS ET TRAVAUX EN COURS

- Rédaction d'un article dans L'interligne, journal interne du CISSS, à tous les mois afin de se faire connaître davantage au sein des différentes directions et par le personnel.
- Élaboration de moyens permettant d'informer les usagers et la population en général sur le rôle des comités des usagers et de résidents.
- Développement de partenariat avec les OSBL, les organismes communautaires et les associations régionales dont les missions répondent à nos préoccupations.
- Établir une collaboration avec les différentes directions du CISSS et les différents comités consultatifs rattachés à la Direction générale.
- Mettre en place une table de concertation des personnes-ressources œuvrant auprès du CUCI et des comités des usagers afin de créer une collaboration entre elles, de partager leurs connaissances et leur expertise, de concilier les bonnes pratiques, de s'assurer d'optimiser la transmission d'informations et d'offrir un soutien, lorsque nécessaire.
- Entreprendre une deuxième tournée des comités des usagers.
- Assurer un suivi aux enjeux et aux recommandations déterminés par les comités des usagers et présentés à la Direction générale par le CUCI. (Mandat attribué la TRE)
- S'assurer que la « *Politique de lutte de la maltraitance envers une personne âgée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* » est bien connue des usagers, du personnel du CISSS et des prestataires de services.
- Formation des membres des comités des usagers et de résidents sur leurs fonctions et sur l'application du nouveau cadre de référence.



- Soutien aux comités des usagers à l'égard du fonctionnement et soutien financier pour la réalisation de projets spéciaux et pour la rémunération des personnes-ressources.
- Élaboration de stratégies permettant d'avoir un suivi sur l'implication des usagers partenaires dans les différents comités.
- Compte tenu de la situation vécue en fin d'année financière face à la déclaration de l'urgence sanitaire, il sera impératif que le CUCI assure une vigie sur l'évolution des nouvelles orientations ministérielles et des engagements gouvernementaux.

## 15. RÉALISATIONS SELON LES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2021 (AN 2)

<i>Objectifs du plan d'action</i>	<i>Actions réalisées dans la dernière année</i>
<p><b>Orientation # 1 :</b></p> <p>Accroître la notoriété du CUCI, des CU et des CR au sein de l'établissement, auprès des partenaires, du public et des usagers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Point statutaire inscrit à l'ordre du jour de chaque rencontre du CUCI : « <i>Parole aux membres, des nouvelles des comités des usagers</i> ».</li> <li>• Élaboration d'un modèle d'entente de services pour les personnes-ressources du CUCI et des comités des usagers.</li> <li>• Tenue d'une rencontre-échange avec le Conseil multidisciplinaire et participation à la séance publique d'information du CISSS.</li> <li>• Présentation du CUCI au Caucus de la CAQ le 28 octobre 2019 et dépôt du document des enjeux 2019-2021.</li> </ul>
<p><b>Orientation # 2 :</b></p> <p>Supporter et contribuer à l'amélioration du fonctionnement des CU et CR du territoire de notre établissement et s'assurer de la concertation de tous les CU concernant des enjeux de toutes les clientèles desservies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarche de sondage réalisée auprès des personnes-ressources sur leurs conditions de travail et la description de tâches.</li> <li>• Élaboration d'une grille d'appréciation des personnes-ressources qui sera proposée à tous les comités des usagers.</li> <li>• Organisation d'un « <i>Forum sur les enjeux</i> » tenu le 15 avril 2019 et présentation des enjeux prioritaires pour 2019-2021 à la Direction générale, le 29 mai 2019.</li> <li>• Mise sur pied de la Table régionale des enjeux en novembre 2019.</li> </ul>

<b>Objectifs du plan d'action</b>	<b>Actions réalisées dans la dernière année</b>
<p><b>Orientation # 3 :</b></p> <p>Établir un cadre formel régissant les relations devant exister entre le CUCI, les CU, les CR et leurs partenaires qui sont le Bureau du Commissaire aux plaintes et le CAAP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontres-échanges avec le CAAP.</li> <li>• Rencontre avec le Comité de vigilance du CISSS.</li> </ul>
<p><b>Orientation # 4 :</b></p> <p>Favoriser le développement d'une collaboration stratégique avec les différentes Directions de l'établissement dans le but de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services aux usagers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différents suivis concernant les enjeux et les recommandations.</li> <li>• Travaux de la THR en collaboration avec la Direction SAPA.</li> <li>• Travaux de la TRE en collaboration avec le CUCI.</li> <li>• Différentes rencontres et communications avec la Direction générale.</li> </ul>

## **16. RAPPORT FINANCIER**

Le rapport financier du CUCI est en fichier joint en annexe.

## **17. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE**

La consolidation budgétaire de tous les comités est jointe en annexe.

## **18. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT DES MEMBRES DU CUCI**

Nombre d'heures effectuées par les membres du CUCI : 2 118 heures

## 19. TABLE HÉBERGEMENT RÉGIONALE

### Composition et portrait des membres de la THR

<i>Nom</i>	<i>Fonction</i>	<i>Représentant(e)...</i>
Marielle Fortier	Responsable désignée	CU d'Alphonse-Desjardins
Michelle Cliche	Responsable adjointe	CU d'Alphonse-Desjardins
Claudette St-Gelais	Membre	CU d'Alphonse-Desjardins
Diane Anglehart	Membre	CU d'Alphonse-Desjardins
Christine Cyr	Membre	CU de la région de Thetford
Ginette Picard	Membre	CU de la région de Thetford
Suzanne Brisson	Membre	CU de Montmagny-L'Islet
(poste vacant)	Membre	CU de Montmagny-L'Islet
Normande Roy	Membre	CU de Beauce
Diane Lapointe	Membre	CU des Etchemins
(poste vacant)	Membre	CU du Centre jeunesse

### Principales réalisations de la THR

- Participation de la THR à l'exercice prioritaire du CUCI quant à la détermination des enjeux, spécifiquement pour la clientèle hébergée au printemps 2019. Les enjeux ont ensuite été déposés à la Direction générale et une rencontre d'échange a eu lieu avec M. Patrick Simard. C'est la Direction SAPA qui aura la responsabilité de répondre aux enjeux concernant la clientèle hébergée et d'en assurer un suivi.
- Rédaction d'un questionnaire qui a été soumis aux présidents des CR dans le but de dresser un portrait de la situation concernant la période estivale 2019. Grâce à la grande participation de ceux-ci, un document synthèse a pu être déposé par la suite à M<sup>me</sup> Josée Chouinard incluant les principaux éléments recueillis, les préoccupations et certaines pistes de solution.
- Participation des deux responsables de la THR à un comité de travail avec M<sup>me</sup> Josée Chouinard, en compagnie de M<sup>me</sup> Geneviève Gosselin et de la personne-ressource du CUCI, dans le but de s'assurer de bien transmettre les préoccupations des CR et que les différents enjeux soient partie prenante des orientations et des actions entreprises par la Direction SAPA et ce, dans un objectif constant d'amélioration de la qualité des soins et des services en CHSLD. Deux rencontres de travail ont eu lieu pendant l'année et des résumés ont été produits et remis à tous les membres des CR pouvant servir de guide d'information.

- › Participation de trois membres de la THR et du président du CUCI à l'organisation et à l'animation d'un atelier au Congrès RPCU, en octobre 2019, expliquant l'organisation et le fonctionnement de la THR sous l'angle de la collaboration avec les différentes directions de l'établissement. Trois capsules vidéo ont été produites incluant des membres de la THR, le président d'un CR et des gestionnaires du programme SAPA, soulignant les avantages et les impacts d'une saine collaboration entre eux.
- › Élaboration du plan d'action en priorisant les objectifs et les actions à entreprendre visant la clientèle hébergée en CHSLD.
- › Présentation du fonctionnement de la THR à tous les chefs de service en hébergement afin de bien comprendre le mandat de celle-ci et de favoriser des trajectoires de communication entre les chefs et les présidents des CR. (30 mai 2019)
- › Participation des membres de la THR, ainsi que des représentants des CR de la région, aux présentations de M<sup>me</sup> Josée Chouinard sur les grands dossiers SAPA. (20 juin 2019)
- › Participation de tous les membres de la THR, lors de leurs rencontres, à des présentations (dépôt de la nouvelle réorganisation des services de loisirs, état de la situation au niveau des ressources humaines, arrivée des travailleurs tunisiens, etc.). Lors des présentations, un résumé est fait afin d'informer tous les membres des CR de la région.
- › Projet en cours : Comité de travail concernant l'élaboration d'un guide de référence pour les comités de résidents, sous la responsabilité d'un membre de la THR.

### **Présentations et principaux sujets abordés avec les membres de la THR**

- › Offre de service en loisirs dans les CHSLD.
- › Guide de référence des soins d'hygiène en CHSLD.
- › Capsule « JE SUIS » et concept inspiré de la capsule.
- › Document « Histoire et habitudes de vie ».
- › Démarche du sondage d'évaluation de la qualité des services en CHSLD.
- › Arrivée des préposés aux bénéficiaires tunisiens.
- › Nouvelle structure organisationnelle et octroi de nouveaux postes de gestionnaires.
- › PAB accompagnateur, programme OPUS-AP, état de la situation.
- › Offre de service pour les soins buccodentaires des résidents.
- › Politique de lutte de la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- › Ratios et budgets supplémentaires accordés.
- › Pénurie de personnel en CHSLD.

- › Enjeux et préoccupations face aux contrats de services avec les agences privées.
- › Projet « Maisons des aînés ».
- › Budget pour l'amélioration des lieux physiques des CHSLD en collaboration avec les comités de résidents.

### Consultations auprès de la THR

- › Implication de 3 membres de la THR à une consultation provinciale sur la Politique d'hébergement de soins et de services de longue durée, sur demande du RPCU.
- › Participation d'un membre de la THR à une consultation du Ministère concernant la démarche de priorisation des normes ministérielles sur l'alimentation en CHSLD, précisément sur le volet « *Les normes sur l'activité repas* ».
- › Consultation auprès de tous les membres de la THR concernant la nouvelle offre de service en loisirs en CHSLD, avec l'équipe de M<sup>me</sup> Ninon Bourque, par un atelier de travail.

### Tenue des rencontres de la THR

#### 4 rencontres régulières :

- › Le 4 juin 2019
- › Le 17 septembre 2019
- › Le 26 novembre 2019
- › Le 27 janvier 2020

#### 2 rencontres de travail avec M<sup>me</sup> Josée Chouinard :

- › Le 10 septembre 2019
- › Le 5 février 2020

#### Autre(s) rencontre(s) :

- › Le 20 juin 2019, les membres de la Table hébergement régionale ont participé à une présentation de M<sup>me</sup> Josée Chouinard.
- › Plusieurs rencontres de travail ont eu lieu entre les deux responsables de la THR et la coordonnatrice du CUCI pour la planification des différentes rencontres et des projets découlant du plan d'action.

### Nombre d'heures de bénévolat des membres de la THR

Nombre d'heures effectuées par les membres de la THR : 623 heures

## 20. TABLE RÉGIONALE DES ENJEUX

### Composition et portrait des membres de la TRE

<b>Nom</b>	<b>Fonction</b>	<b>Représentant(e)...</b>
Bernard Poulin	Responsable désigné	CU des Etchemins
Roland Poulin	Coresponsable désigné	CU de Beauce
Diane Anglehart	Membre	CU d'Alphonse-Desjardins
Karine Hamelin	Membre	CU du CRDP-CA

### Principales réalisations de la TRE

- › Création de la Table régionale des enjeux en octobre 2019, regroupant des membres des comités des usagers de la région de Chaudière-Appalaches, qui a comme principal mandat d'assurer la concertation de ses membres au niveau du suivi des enjeux prioritaires déposés à la Direction générale.
- › Rédaction du « *Guide de fonctionnement de la Table régionale des enjeux (TRE)* » qui détermine le mandat, les responsabilités et les différents éléments concernant cette table de concertation issue du CUCI.
- › Élaboration du plan d'action en priorisant les objectifs et les actions à entreprendre dans le but de s'assurer d'une vigie et d'une action concertée concrète, dans l'atteinte des objectifs visés pour l'amélioration de la qualité des soins et des services aux usagers, découlant des enjeux déterminés par les membres du CUCI.

### Tenue des rencontres de la TRE

#### 3 rencontres régulières :

- › Le 10 décembre 2019
- › Le 22 janvier 2020
- › Le 2 mars 2020

#### Autre(s) rencontre(s) :

- › Le 28 février 2020, les membres de la Table régionale des enjeux ont participé à une présentation sur le maintien à domicile en lien avec l'enjeu n° 1.

### Nombre d'heures de bénévolat des membres de la TRE

Nombre d'heures effectuées par les membres de la TRE : 56 heures

## 21. CONCLUSION

Une page d'histoire se tourne actuellement sur une remise en question de la sécurité, voire de la pertinence, des réponses données par notre établissement aux aspirations de nos usagers en matière d'accessibilité, de disponibilité et de qualité des soins et services de santé. Nos enjeux me semblent prémonitoires de cette situation. Demeurons vigilants et dédiés à notre mission.

Notre raison d'être, qui est d'**assurer les fonctions de représentation, de coordination et d'harmonisation auprès et au nom des CUC et des CR**, devra toujours guider nos actions, en tenant compte des valeurs auxquelles nous avons décidé d'adhérer : **bienveillance, engagement et respect**.

## 22. SIGNATURE

**Signature du président/de la présidente :**



Roger Lachance, président  
Comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux  
de Chaudière-Appalaches (CUCI)

Date : Le 26 mai 2020