

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

Québec



---

## Rapport d'activités 2020-2021

Comité des usagers de Montmagny-L'Islet

---



**1. IDENTIFICATION****Nom du comité des usagers :**

Comité des usagers de Montmagny-L'Islet

**Nom de l'établissement (CISSS ou CIUSSS) :**

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

**Coordonnées****Adresse postale du comité :**

22, avenue Côté (bureau B-171), Montmagny, G5V 1Z9

**N° de téléphone du comité :**

418 248-0639

**Courriel du comité :**

cuml.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca

**Indiquez le nom des comités de résidents actifs**

- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli
- Comité de résidents du CHSLD de Sainte-Perpétue
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Eugène
- Comité de résidents du CHSLD de Cap-Saint-Ignace
- Comité de résidents du CHSLD de Montmagny
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet

**2. MOT DE LA PRÉSIDENTE**

Que dire de cette année 2020-2021, sinon que le CUML a travaillé en priorité à garder un contact étroit avec chacun des comités de résidents de notre région afin d'essayer de leur apporter le meilleur support possible durant cette pandémie. C'est donc avec la satisfaction d'un défi relevé avec cœur par nos bénévoles et nos personnes-ressources que je vous présente le rapport d'activités de l'année qui vient de s'écouler. Merci à chacun et chacune d'entre-vous.

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Publication de 4 numéros du Journal Le VieLien
- Calendrier des droits 2020 (secteur L'Islet)
- Publication de chroniques dans le Journal L'Oie Blanche

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>	<i>Fonction</i>
Lise	M. Vachon	Usager (représentant la population)	Présidente
Raymond	Paré	Usager (représentant CR CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet)	Vice-président
Renée	Grégoire	Usager (représentant la population)	Secrétaire
Jovette	Cloutier	Usager (représentant CR CHSLD de Montmagny)	Trésorière
Denise	Morneau	Usager (représentant CR CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli)	Membre régulier
Céline	Kirouac	Usager (représentant la population)	Membre régulier
Jean-Pierre	Després	Usager (représentant la population)	Membre régulier
Lorraine	Gosselin Cyr	Usager (représentant la population)	Membre régulier
Hélène	Caron	Usager (représentant CR CHSLD de Saint-Eugène)	Membre régulier
Marie-Andrée	Boulet Croteau	Usager (représentant CR CHSLD de Cap-Saint-Ignace)	Membre régulier
Rodrigue	Robichaud	Usager (représentant CR CHSLD de Sainte-Perpétue)	Membre régulier
<i>Francine</i>	<i>Thériault</i>	<i>En remplacement temporaire du représentant CR CHSLD de Sainte-Perpétue)</i>	

<b>5. COORDONNÉES DES MEMBRES</b>		
<b>Président(e)</b>	Prénom : Lise	Nom : M. Vachon
	Adresse postale : 36, rue Montcalm, Montmagny, G5V 1V5	
	N° de téléphone : 418 248-5900	
	Courriel : lise_m_vachon@hotmail.com	
<b>Responsable des comités des usagers et de résidents de l'établissement</b>	Prénom : Geneviève	Nom : Gosselin
	Adresse postale : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
	N° de téléphone : (418) 386-3363, poste 41596	
	Courriel : genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Personne-ressource</b>	Prénom : Renée	Nom : Hébert
	Adresse postale : 22, avenue Côté, Montmagny, G5V 1Z9 (bur.B-171)	
	N° de téléphone : 418 248-0639 poste 5728	
	Courriel : renee.hebert@ssss.gouv.qc.ca	

## **6. BILAN DES ACTIVITÉS**

Le comité a un plan d'action : Oui, le comité a un plan d'action.

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

**Publication du Journal Le VieLien :** Une des membres est déléguée à un comité de travail qui planifie la publication du VieLien. Ce comité a tenu 4 rencontres par téléphone ou visioconférence afin de choisir les contenus en lien avec les droits des usagers. Dans la dernière année, les soins de fin de vie, la bientraitance et gestion de la qualité des services dans les différents types d'hébergement. Trois membres ont également été présentés afin que les résidents puissent identifier plus facilement quelles sont les personnes qui les représentent. Les 4 numéros sont publiés aux saisons et sont distribués dans les CHSLD, les RI-RTF-RPA et bureaux des municipalités des MRC de Montmagny et de L'Islet.

**Calendrier des droits - Soutien aux comités de résidents concernés et distribution :** Comme à chaque année, le comité des usagers de Montmagny-L'Islet a apporté sa collaboration aux comités de résidents des CHSLD de Saint-Jan-Port-Joli, Saint-Eugène et Sainte-Perpétue afin de permettre la publication d'un calendrier des droits 2021. Ce calendrier a été distribué auprès des résidents des CHSLD, des RI-RTF-RPA et des usagers des centres de jour.

**Publication de chroniques dans le journal L'Oie Blanche :** Dans le dernier trimestre de l'exercice, le comité des usagers a débuté la publication d'une série de chroniques dans le journal régional L'Oie Blanche. L'objectif de ces chroniques est de faire connaître le comité des usagers auprès de la population en général, d'informer sur les instances et procédure en place pour faire respecter les droits des usagers, de les renseigner sur leurs obligations et de les inviter à participer à l'amélioration de la qualité des services en joignant un comité de résidents ou le comité des usagers.

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

Les publications d'articles dans le journal Le Vielien et le calendrier des droits détaillé au point précédent rencontrent également l'objectif de promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

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

Étant donné la situation actuelle et les différentes mesures sanitaires imposées, les évaluations seront reprises plus tard.

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

La personne-ressource et des membres du comité des usagers ont participé à plusieurs reprises en cours d'année aux rencontres téléphoniques organisées par la direction du CISSS de Chaudière-Appalaches. Ce fut l'occasion de nommer quelques enjeux propres aux CHSLD de notre territoire.

L'implication de la présidente au CUCI, au conseil d'administration et au comité de vigilance du CISSS de Chaudière-Appalaches contribue à une meilleure vue d'ensemble des besoins des usagers.

La participation de la représentante THR aux rencontres du CUML permet d'être à l'affût des enjeux spécifiques aux CHSLD.

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

La personne-ressource a orienté une dizaine de demandes d'information et de soutien au cours de l'année. Cependant, aucune de ces interventions n'ont cheminé vers une démarche de plainte.

**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 :**

En plus des budgets de base accordés à chacun des comités de résidents, le comité des usagers a poursuivi son offre de soutien financier auprès des comités de résidents qui le souhaitaient afin qu'ils puissent se procurer les services de personnes-ressources en soutien administratif. De plus, la personne-ressource du comité des usagers s'est assurée de relayer les informations et de répondre aux demandes particulières des comités de résidents tout au long de la dernière année.

**7. ACTIONS RÉALISÉES EN LIEN AVEC LE GUIDE DES VALEURS DES COMITÉS \***

<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
<p><b>BIENVEILLANCE</b></p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	
<p><b>ENGAGEMENT</b></p> <p>Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.</p>	<p>Les membres du comité des usagers de Montmagny-L'Islet ont démontré leur profond engagement, particulièrement envers les usagers hébergés. Malgré les contraintes, ils sont restés proactifs et se sont adaptés à de nouvelles formes d'implications telles que les rencontres par visioconférence et les conférences téléphoniques.</p>
<p><b>RESPECT</b></p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	

\* Même s'il n'y a pas d'actions détaillées en lien avec les valeurs dans cette section, notez que la bienveillance, l'engagement et le respect sont des valeurs qui teintent toutes les actions du CUML.

## 8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 6 rencontres régulières (5 en visioconférence et une en présentiel). Il a été adopté par résolution de reporter l'Assemblée générale annuelle à l'exercice suivant.

Dates des rencontres : 15 mai 2020, 17 septembre 2020, 3 novembre 2020, 8 décembre 2020, 2 février 2021 et 17 mars 2021.

## 9. COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

La présidente du Comité des usagers de Montmagny-L'Islet a accompagné le comité de résidents du CHSLD de Cap-Saint-Ignace dans leurs rencontres avec diverses instances du CISSS concernant la gestion de l'écllosion dévastatrice au CHSLD de Cap-Saint-Ignace.

## 10. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuite des chroniques d'information dans le Journal régional L'Oie Blanche.
- Soutien aux comités de résidents, particulièrement les comités de résidents ayant des besoins en soutien administratif.
- Révision des objectifs et de la coordination du Journal Le VieLien afin de répondre davantage aux besoins des résidents et des usagers.
- Analyse des besoins du comité, élaboration d'une nouvelle description de tâches de la personne-ressource et débiter un processus de recrutement.
- Mise à jour des règles de fonctionnement du CUML
- Relance des activités d'évaluation de la satisfaction

## 11. RAPPORT FINANCIER

L'annexe 3 intitulée *Rapport financier des comités des usagers et des comités de résidents* a été complétée et accompagne le rapport d'activités 2020-2021.

Rapport financier joint



## 12. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ

Le comité a procédé à son autoévaluation : Non, mais elle est prévue au cours de la prochaine année.

## 13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers :	280 heures
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents :	900 heures
<b>Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :</b>	<b>1180 heures</b>
Implications de la présidente (CUCI, Exécutif CUCI, C.A. + Comité de vigilance CISSS-CA)	80 heures

## 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES \*

En plus de ses membres réguliers, le CUML invite à ses rencontres des personnes qui permettent d'apporter des compléments d'information ou du soutien dans certains dossiers.

Entre autres, Mme Suzanne Brisson qui représente les comités de résidents de notre secteur à la Table d'hébergement régionale, informe régulièrement le CUML des activités de cette instance régionale. De plus, Mme Lise Ouellet, personne-ressource de 2 comités de résidents est également invitée aux rencontres du CUML en vue de d'apporter du soutien sur certains projets au besoin.

## 15. CONCLUSION

Souhaitons que l'année à venir nous permette de reprendre les activités en présentiel autant extérieures qu'intérieures dans nos CHSLD. L'adhésion de la part de la population au vaccin nous permet d'être optimiste. Nous continuerons toutefois de prioriser l'information ainsi que le recrutement de nouvelles personnes au CU et aux CR. Cette période sur pause nous aura permis de constater la difficulté à attirer la relève dans nos différents comités. Nous réviserons donc les responsabilités administratives des bénévoles en affichant un poste de personne-ressource dont les tâches sont en élaboration. À venir...une année de beaux défis!



## 16. SIGNATURE

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Lucie M. Vachon", is written over a horizontal line.

Présidente  
Comité des usagers de Montmagny-L'Islet

Date : Le 21 mai 2021

