



Rapport d'activités 2020-2021

Comité des usagers de Beauce



Le **Comité**
des usagers

de Beauce du
CISSS de Chaudière-Appalaches

1. IDENTIFICATION

Nom du comité des usagers :

Comité des usagers de Beauce

Nom de l'établissement (CISSS ou CIUSSS) :

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

Coordonnées

Adresse postale du comité :

253, Route 108 Beauceville, G5X
2Z3

N° de téléphone du comité :

418-774-3304 poste 32575

Courriel du comité :

cub.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

CHSLD Beauceville
CHSLD du Séminaire
CHSLD Richard Busque

2. MOT DU PRÉSIDENT

Bonjour à vous,

Au nom du comité des usagers de Beauce, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport de l'année 2020. Brièvement, nous désirons vous faire part des réalisations et des activités que nous avons menées à bien, au cours de cette période.

Comme vous en êtes témoins, nous venons de vivre une année très spéciale qui a changé bien des choses dans nos façons de faire; en exemple, depuis le mois de mars dernier, nous tenons nos réunions par ZOOM; de ce fait, notre présence sur le terrain est plus restreinte.

En 2020, nous avons continué à offrir nos calendriers aux résidents des CHSLD. Nous avons aussi fait de même dans quelques maisons d'aînés de la région. Nous sommes aussi particulièrement fiers, de notre démarche visant à sensibiliser les élèves de niveau primaire, leurs parents ont répondu favorablement à un projet dynamisant, sous forme de jeux qui consiste à faire connaître les droits des usagers.

Notre comité a continué à supporter les gens du secteur de La Guadeloupe dans leur démarche, afin que cette population soit mieux desservie, en terme d'effectifs médicaux. C'est avec beaucoup de satisfaction que nos requêtes ont porté fruit; en effet, en décembre dernier, le CLSC de l'endroit accueillait un infirmier praticien, spécialisé en santé mentale.

En 2021, le Comité des usagers de Beauce entend accentuer sa présence sur le terrain, pour être d'avantage à l'écoute des usagers. Dans le but d'assurer une meilleure qualité de services à nos concitoyens, nous allons poursuivre notre implication dans divers dossiers.

En terminant, je désire remercier les membres de notre comité, pour leur implication et le temps qu'il consacre à l'amélioration des services en soins de santé dans la région. Merci spécial à notre coordonnatrice, Mme Bianca Drouin qui quittera son emploi le 31 mars 2021. Tout au cours des dernières années, en plus de collaborer avec dévouement à l'atteinte des objectifs de notre organisme, elle a su répondre adéquatement et avec empressement aux demandes des usagers. Nous lui souhaitons bonne chance pour le futur! À compter du 1er avril, nous accueillerons donc une nouvelle coordonnatrice, en la personne de Mme Mireille Mercier, à qui nous souhaitons la bienvenue et bon succès dans ce nouvel emploi.

Merci à tous les intervenants du milieu de la santé, lesquels malgré des conditions actuelles continuent à dispenser les services appropriés, à la condition de vie de chacun de nous. Cordiales salutations aux usagers qui utilisent ces services et qui prennent part aux diverses activités élaborées par notre comité. Merci de votre attention!

Le président du Comité des usagers de Beauce,
Roland Poulin

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Septembre 2020	Colloque pour le mieux-être des aînés 2020 à Lévis (4 participants)
Novembre 2020	Distribution de nos calendriers personnalisés sur les droits des usagers dans 3 CHSLD, 32 RPA et 5 CLSC
Novembre 2020	Distribution de notre projet jeunesse dans plus de 50 groupes d'étudiants du premier cycle dans la MRC Robert-Cliche et MRC de Beauce Sartigan. Tous les groupes de 5 ans dans les CPE Jardin Dominique. Les 4 groupes à l'école Let's go et à la pédiatrie de CISSS-CA Saint-Georges

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>
Roland	Poulin	Usager
Simon	Pépin	Usager
Pauline	B. Pépin	CR Richard-Busque
Michel	Beaulieu	CR Beauceville
Normande	Roy	Cr du Séminaire
Liette	Latulippe	Usager
Lise	Paré	Usager
Johanne	Roy	Usager

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Président(e)	Prénom : Roland
	Adresse postale : 808, Route du Président Kennedy, Beauceville
	N° de téléphone : 418-774-9079
	Courriel : roland.poulin@cgocable.ca
Responsable des comités des usagers et de résidents de l'établissement	Prénom : Geneviève
	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
Personne-ressource	Prénom : Bianca
	Adresse postale : 138, Route du Président Kennedy, Beauceville
	N° de téléphone : 418-222-3270
	Courriel : bianca.drouin@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 :

Tel que déjà mentionné, à divers moments au cours de la dernière année les membres se sont activés à

promouvoir les droits des usagers. Ils ont été présents à l'occasion de différents événements.

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

Les membres ont fait leur gros possible pour garder contact avec le milieu, malgré les conditions actuelles

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

Aucune action proprement dite n'a été posée à un large niveau, afin de connaître l'appréciation de la population en général sur les services rendus. Les commentaires qui ont été reçus à ce sujet, de même que les interventions requises ont été réalisées au cas par cas.

Les membres du comité ont par ailleurs toujours comme projet, de recueillir les opinions d'un nombre significatif d'usagers, sur la qualité des services

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

Les membres estiment que pour être en mesure de faire la promotion des droits, il importe de bien les connaître. L'objectif visé est d'expliquer d'une façon juste et simple, lesdits droits et obligations, de manière à être capable de bien renseigner et d'accompagner les personnes qui en manifestent le besoin.

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

La présence d'une coordonnatrice à raison de 20 heures semaines/40 semaines a permis de répondre à un certain nombre de demandes d'assistance et d'orienter les personnes vers les ressources appropriées. Au cours de la dernière année, la coordonnatrice a répondu à 18 demandes d'assistance qui lui ont été acheminées par téléphone.

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 :

La coordonnatrice du comité des usagers et de résidents demeure disponible à la demande des comités, pour assister aux rencontres.

Plan d'action 2020-2021 Comité des usagers de Beauce

Objectif 1: Faire connaître notre comité auprès des jeunes et de leurs parents.

Moyens:

- Septembre-octobre 2020: Contacter la direction de quelques écoles primaires
- Distribution de matériel dans quelques écoles primaires

<u>Responsable(s)</u>	<u>Critères d'évaluation</u>	<u>Échéancier</u>	<u>Atteinte de l'objectif %</u>
Bianca Drouin	L'intérêt démontré par l'école	Fin février 2021	31 mars 2021 -
Pauline Pépin	L'intérêt démontré par le personnel, L'intérêt démontré par les élèves et les parents		

Objectif 2: Créer et tisser des liens avec les usagers des résidences pour personnes âgées. (RPA)

Moyens:

- Identifier quelques établissements possiblement intéressés à nous recevoir
- Utiliser le prétexte "calendrier" pour contacter quelques établissements
- Proposer des stratégies pour faire connaître les droits des usagers

<u>Responsable(s)</u>	<u>Critères d'évaluation</u>	<u>Échéancier</u>	<u>Atteinte de l'objectif %</u>
Bianca Drouin	L'intérêt démontré par la direction	Fin février 2021	31 mars 2021
Liette Latulippe Pauline Pépin Lise Paré	Le niveau de satisfaction des résidents		

Objectif 3: Connaître davantage les services offerts en santé mentale, chez les jeunes et les aînés?

Moyens:

- Connaître les modalités du dépistage
- Rencontrer des personnes de ce département
- Mise sur pied d'une activité d'information

<u>Responsable(s)</u>	<u>Critères d'évaluation</u>	<u>Échéancier</u>	<u>Atteinte de l'objectif %</u>
Bianca Drouin Simon Pépin	L'intérêt des participants	Fin février 2021	31 mars 2021

Objectif 4: Apporter notre contribution à cet enjeu régional et même provincial qu'est "le maintien à domicile"

Moyens:

- Déléguer une ou des personnes, pour prendre part aux discussions.
- Localement, recevoir les personnes responsables du dossier, pour faire un suivi

Responsable(s)

Roland Poulin

Critères d'évaluation

Échéancier

Fin février 2021

Atteinte de l'objectif %

31 Mars 2021

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

<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
BIENVEILLANCE Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.	...

ENGAGEMENT Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.	...
--	-----

RESPECT Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.	...
--	-----

8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 5 rencontres et aucune assemblée générale annuelle, en raison de la COVID

(11 mai 2020, 12 août 2020, 14 octobre 2020, 3 février 2021 et 3 mars 2021)

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

...

10. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Tenir des rencontres régulières du Comité et établir un calendrier;
Tenir une assemblée générale;
Tenir une activité, en lien avec le thème du RPCU de la Semaine des usagers en septembre;
Échanger avec un autre Comité des usagers qui idéalement ressemble au nôtre;
Suivre une des formations offertes par le RPCU.

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, le comité n'a pas fait d'autoévaluation.

13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers :	394 heures
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents :	131 heures
Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :	525 heures

14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES *

...

15. CONCLUSION

Les membres du Comité ont travaillé en équipe au niveau de l'information et tous s'impliquent dans l'avancement et la défense des droits des usagers. Les membres du Comité des usagers sont optimistes et veulent réaliser tous les projets prévus.

16. SIGNATURE

Signature du président/de la présidente :

Président
Comité des usagers de Beauce

Date : Le 31 mars 2021