

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

Québec 



# Rapport d'activités 2020-2021

*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 :

Édifice Donat-Grenier

Bureau P-124

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 2021 s'est amorcée tout comme celle de 2020 s'est terminée, soit toujours aux prises avec la mode pandémie associée à la Covid-19. Bien qu'omniprésente et limitant nos contacts physiques elle ne nous a pas empêchés de demeurer actif et à votre disposition.

Tout en travaillant différemment, nous avons collaboré avec nos membres et nos diverses instances, entre autres; le CISSS-CA, le CUCI, la direction SAPA de notre secteur, les chefs de nos milieux de vie.

La technologie a contribué à maintenir nos liens afin de demeurer présents et ce malgré cette distance imposée avec nos milieux.

À cet effet, je me dois de souligner l'apport de tous et chacun qui de par votre disponibilité, vos réponses... nous avez démontré votre intérêt à continuer d'être de bons représentants pour l'ensemble des usagers que nous desservons.

Soyez assurés que la desserte de soins, de services de qualité demeure notre priorité numéro 1. Pour ce faire, c'est ensemble que nous allons franchir à nouveau cette année et ce dans l'espoir d'un demain meilleur.

Pour les mois à venir, en lien avec nos mandats, nous allons voir à continuer de promouvoir les droits des usagers, à évaluer certains services. Pensons ici à la finalisation de l'évaluation du service de prélèvements sanguins, le soutien à domicile et ce tout en continuant à promouvoir notre comité, sa visibilité, sa résonance et à susciter l'engouement pour se joindre à nous.

Sans vous et nous, le comité ne peut exercer l'ensemble de ses fonctions d'où l'importance de votre implication que nous allons encore solliciter afin de faire de nous des partenaires, des visionnaires à l'évolution des services d'aujourd'hui et à venir.

Pour clore, je réitère mes remerciements à tous ceux et celles qui acceptent de donner de leur temps car sans vous rien ne serait possible. MERCI à vous tous et toutes, nous apprécions grandement.

## 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	Rouleau	Martial	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> intéressée	Membre régulier
4	Withcomb	Peter	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> usager	Membre régulier
5	Vachon	Jean-Luc	<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"/> usager	Membre régulier
9.	T. Bernard	Lise	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> usager	Membre régulier
10.	Martineau	Carmelle	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> usager	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 : comiteusagers.cssrt@ssss.gouv.qc.ca	
	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 :comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca	
	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

Toutefois, considérant la pandémie des éléments seront à reconduire.

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

\*\* Réalisation de; calendriers, bannière géante à l'entrée de l'urgence, panneaux alupanel sur la rue N-Dame devant l'hôpital, remise à jour des écrans visuels, chroniques radio, publicité radio, média régional, télé communautaire et You tube.

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

\*\* Maintien du lien avec la firme Groupe Médaillon Conseil afin de synthétiser un rapport de l'étude sur le maintien à domicile malgré le sdélais entre la réalisation et l'accessibilité au final. Réflexion à poursuivre sur une reprise régionale ou sectorielle sur des champs précis.

\*\* Suivi de l'évaluation des prélèvements sanguins temps 2 et 3 à reprendre. Le temps 1 servira comme balise de référence.

### 3. Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers où, à la demande de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autre autorité compétente.

\*\* Compilation mensuelle des insatisfactions/plaintes et suivis.

\*\* Accompagnement pour certains usagers.

\*\* Rappel des procédures à suivre lors de la signification de plaintes/insatisfactions telles que définies et illustrées conjointement avec la direction SAPA.

### 4. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chaque C.R et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs

### **fonctions.**

**\*\*Support et suivi constant par lien informatique, téléphonique au besoin durant l'année (séquence hebdomadaire, aux 2 semaines et mensuelles).**

**\*\*La formation a été reportée.**

## **7 – Tenue des rencontres**

Le nombre de rencontres (téléphoniques et virtuelles majoritairement) se décline comme suit :

- 40 rencontres bilan avec la direction SAPA sectorielle + suivi avec chaque membre du CU et les 5 présidents de CR qui assuraient suivi à leurs membres respectifs.
- 22 rencontres avec la direction CISSS-CA (suivi avec chaque membre du CU et les 5 présidents de CR qui assuraient suivi à leurs membres respectifs.
- 8 rencontres de l'exécutif du C.U (suivi avec chaque membre du CU et les 5 présidents de CR qui assuraient suivi à leurs membres respectifs)
- 2 rencontres avec les présidents de C.R
- 3 rencontres (échanges) via courriel pour des approbations et résolutions avec les membres du C.U

## **8 – Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes (suivi d'interventions/aides directs aux usagers)**

Le comité, via sa présidente et le coordonnateur ont prêté assistance à 52 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.

Pour un total de :

- Insatisfactions traitées : 20
- Demande en lien avec la COVID ou autre: 24
- Plaintes en cours/traitées/référées au volet DPJ : 8

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

1. Actualiser l'étude du soutien à domicile à partir de celle déjà réalisée. Voir la possibilité de s'adjoindre avec le CUCI pour une relance territoriale.
2. Actualiser l'étude sur l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'endroit du service des prélèvements sanguins de l'hôpital de Thetford. (Phase 2-3)
3. Augmenter notre représentativité aux tables régionales avec une vision générale du secteur Appalaches. (réalité sectorielle à partager/véhiculer).
4. Poursuivre le démarchage de recrutement de membres d'intérêts pour notre exécutif, le C.U et y retrouver des représentants pour les diverses représentations significatives.
5. Aider à la consolidation et l'autonomie fonctionnelle des C.R
6. Poursuivre la promotion des droits, la connaissance du C.U et des C.R via divers plateformes promotionnelles.
7. Maintenir la collaboration avec nos diverses directions, partenaires du réseau et du communautaire.

## 10 – Conclusion

En 2020-2021, nous avons connu une année où il fallait constamment se réinventer et s'encourager afin de poursuivre notre travail et maintenir l'implication de nos membres et ce tout en ayant une préoccupation pour le vécu des usagers que nous desservons, représentons.

La promotion des droits, la connaissance et la visibilité du C.U auront été au cœur de nos actions afin que nos usagers, même les plus vulnérables, soient toujours en mesure de nous sentir près d'eux.

Pour 2021-2022, nous allons poursuivre nos engagements à bien vous desservir, vous représenter, vous outiller afin que vous soyez toujours satisfaits de notre réseau et que vous puissiez y travailler à son amélioration continue.

Nous comptons sur vous tous et demeurons à votre disposition afin de toujours aller de l'avant dans un monde meilleur en évolution constante.

Un ÉNORME MERCI à vous tous qui êtes là et ce peu importe les aléas que la vie met sur nos routes. Souhaitons-nous tous une belle continuité.

## 11 – Rapport financier

x Rapport financier 2020-2021 ci-joint et qui inclus tous ceux des C.R de notre secteur.



## 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 et ce peu importe les situations que dresse la vie devant nous.

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

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers : **961 hres**

Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents : **1300 hres**

Total de : **2261 heures**

## 15 – Autres informations/commentaires\*

Sans objet.

## 16 – Signature

Signature de la présidente:

*Mme Pierrette Gosselin, présidente intérimaire*

Date :2021-03-31

2021/03