

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

Québec 



---

# Rapport d'activités 2020-2021

(Comité des usagers des Etchemins)

---



## 1. IDENTIFICATION

### Nom du comité des usagers :

Comité des usagers des Etchemins

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

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

### Coordonnées

#### Adresse postale du comité :

331, rue du Sanatorium, Lac-Etchemin, (Québec), G0R 1S0

#### N° de téléphone du comité :

418-625-3101 poste 42492

#### Courriel du comité :

[cuets.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cuets.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca)

### Indiquez le nom des comités de résidents actifs

- Comité de résidents du CHSLD de St-Prosper
- Comité de résidents du CHSLD de Lac-Etchemin

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec une satisfaction mitigée que je vous présente le rapport d'activités et financier du Comité des usagers des Etchemins.

Un seul mot me vient à l'esprit pour définir l'année que nous venons de passer, **contraintes**. Nous, membres du comité avons tentés d'user d'ingéniosité pour répondre adéquatement à notre mandat. Oui toutes les contraintes sanitaires obligatoires rencontrées ont mis des barrières à l'ensemble des activités prévues qui étaient importantes pour informer la population. Par contre, la création de notre journal le Soutien diffusé auprès des membres, résidents et des proches a été fort bien apprécié.

Nous avons distribué à chaque CHSLD de St-Prosper et de Lac Etchemin grâce à la participation financière de la Fondation du Sanatorium Bégin des peluches thérapeutiques robotisées dont, 4 chats et 4 chiens qui serviront de réconfort aux résidents avec des problèmes cognitifs et de comportements sévères.

Je suis fier des précieuses participations de Diane Lapointe présidente du comité de résident du CHSLD de Lac-Etchemin et de notre nouvelle personne-ressource du comité des usagers des Etchemins Isabelle Pruneau qui, à chaque semaine étaient présentes pour la planification de nos rencontres hebdomadaires et de partager nos rapports de travaux à chaque membre.

Enfin, 2021-22 sera une année très importante pour le recrutement de nouveaux membres. C'est à vous chers membres que je demande votre aide pour une réflexion. Nous avons un urgent besoin de sang neuf, vous êtes les doyens pour apporter et partager votre connaissance de nos comités afin de retrouver le plaisir de fraterniser et d'informer la population sur leurs droits, car il est facile d'oublier. On ne lâche pas, nos activités normales reprendront bientôt.

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

-Production et distribution d'un journal interne nommé Journal votre soutien, qui vise à ce que les usagers soient informés de leurs droits et obligations. Permet au comité des usagers une communication continue pour ces résidents en CHSLD ainsi que les proches aidants.

-Production d'une feuille festive de souhait d'anniversaire à remettre aux résident lors de sa date de naissance. (Remis en main propre, en collaboration avec les loisirs, au résident lors de sa date d'anniversaire)

-Production d'une lettre de sondage quant à la satisfaction des soins reçus, remise au répondant(e) suite au décès d'un(e) résident(e).

-Production d'une feuille festive lors de fêtes (Noël, Jour de l'an, St-Valentin...) que nous avons fait parvenir aux résidents et/ou aux répondants ainsi qu'aux membres du personnel afin qu'il sache que leurs efforts ne passent pas inaperçus.

-Lors de la pandémie les réunions du comité des usagers ont été maintenues par la vidéo et ou conférence téléphonique.

-Réunions hebdomadaire entre les présidents et la personnes-ressource (suivi de nos plans d'actions et des activités en cours), sont produites et chaque compte rendu est remis aux membres.

-Achat et distribution de calendriers avec les droits des usagers dans chaque chambre des résidents ainsi que dans toutes les municipalités couvertes.

-Impression et distribution (en collaboration avec les loisirs pour la distribution) de cartes pour souligner la bienvenue aux nouveaux résidents(es).

-D'avril à décembre dans la Voix du Sud une publicité a été faite près du mot caché pour faire connaître le comité des usagers.

-Demande d'affichage dans les journaux municipaux de nos 13 municipalités pour le recrutement de bénévoles.



<b>Responsable des comités des usagers et de résidents de l'établissement</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>	
<b>Personne-ressource</b>	Prénom : <b>Isabelle</b>	Nom : <b>Pruneau</b>
	Adresse postale : <b>301, route du Sanatorium, Lac-Etchemin, G0R 1S0</b>	
	N° de téléphone : <b>418-625-3101 poste 42492</b>	
	Courriel : <b>isabelle.pruneau.cisssca@ssss.gouv.qc.ca</b>	

## 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 :

- Production et distribution d'un calendrier sur lequel mensuellement il est fait état d'un droit.
- Production et distribution de notre journal votre soutien afin de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.

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

- En collaboration avec la fondation du Sanatorium Bégin, l'achat de 8 peluches thérapeutiques robotisés pour les aînés, réparties également auprès de nos 2 CHSLD.
- Impression et distribution (en collaboration avec les loisirs pour la distribution) de cartes pour souligner la bienvenue aux nouveaux résidents(es).
- Production d'une lettre de sondage quant à la satisfaction des soins reçus, remise au répondant(e) suite au décès d'un(e) résident(e).
- Production d'une feuille festive lors de fêtes (Noël, Jour de l'an, St-Valentin...) que nous avons fait parvenir aux résidents

-Production d'une feuille festive de souhait d'anniversaire à remettre au résident lors de sa date de naissance.  
(Remis en main propre, en collaboration avec les loisirs, au résident lors de sa date d'anniversaire)

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

-Production d'une lettre de sondage quant à la satisfaction des soins reçus, remise au répondant(e) suite au décès d'un(e) résident(e).

-Consignation des commentaires reçus dans nos boîtes à suggestion.

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

-Diffusion des coordonnées du comité des usagers sur le calendrier distribué dans chaque chambre des résidents de nos CHSLD et dans les bureaux de nos 13 municipalités desservies.

-Diffusion d'une chronique radiophonique sur un rappel des droits faites le 8 février 2021 à passion-Fm

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

-Nous n'avons reçu aucune demande d'accompagnement ou d'assistance cette année. Nous avons reçu que des commentaires de satisfaction.

## **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 :**

-Attribution d'un budget de fonctionnement aux deux comités de résidents.

-Gestion financière du budget des comités de résidents à leur demande.

-Réalisation de toutes les tâches cléricales en lien avec les comités de résidents.

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

*Valeurs*

*Actions réalisées en lien avec les valeurs*

<p style="text-align: center;"><b>BIENVEILLANCE</b></p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	<p>Le comité des usagers a fait la demande d'un projet spécial pour l'achat de tablettes afin que les résidents puissent en tant de pandémie ou autre rester en contact avec leurs proches dans un but bienveillant et pour promouvoir leur qualité de vie.</p>
<p style="text-align: center;"><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>En tant de pandémie les membres ont été proactifs en apprenant à faire des vidéos conférences pour le maintien de nos activités.</p>
<p style="text-align: center;"><b>RESPECT</b></p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	<p>Que ce soit entre les membres, avec les usagers ou les résidents les membres sont respectueux et agissent avec éthique, courtoisie et bienveillance.</p>

## 8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 3 rencontres ainsi qu'une assemblée générale annuelle.

14 septembre 2020

15 février 2021

26 mars 2021

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

N/A

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

-Dans l'attente du WIFI dans nos CHSLD des achats de tablettes ont été faites et seront disponibles selon les besoins quand celui-ci sera mis en place.

-Lorsque des rencontres de groupe seront autorisées la reprise des cafés citoyens débutera.

-Participation à des colloques, conférences, ateliers et formations pourront reprendre normalement selon les offres et besoins dès que le tout sera possible.

## 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 :	375 heures
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents :	276 heures
<b>Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :</b>	<b>651 heures</b>

## 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES \*

- Le président est aussi président du comité de résidents du CHSLD de St-Prosper.
- Le président est membre du comité coordination milieu de vie.
- Le président est aussi président du CUCI.
- Le président est membre de la Table de concertation des aînés des Etchemins.
- Le président était sur le comité du Projet d'embellissement en CHSLD « projet déco ».

## 15. CONCLUSION



Comme vous pouvez le constater nos efforts concernant l'amélioration des conditions de vie des usagers, et en s'assurant de la qualité des soins et services tout en représentant les yeux, les oreilles et la parole des usagers portent fruits, puisque nous n'avons reçu que des mots de satisfactions. Nous maintenons nos efforts pour défendre et protéger les usagers.

## 16. SIGNATURE

Signature du président/de la présidente :



---

Président  
Comité des usagers des Etchemins

Date : Le 7 mai 2021