

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

Québec



Rapport d'activités 2020-2021

Comité des usagers du
Centre de réadaptation en déficience
physique de Chaudière-Appalaches (CRDP)

Sur la piste d'amélioration!

Sur la piste d'amélioration!



TABLE DES MATIÈRES

1. Identification.....	3
2. Mot de la présidente	3
3. Priorités et réalisations de l'année écoulée.....	4
4. Composition et portrait des membres	4
5. Coordonnées professionnelles	5
6. Bilan des activités	5
1. <i>Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations</i>	5
2. <i>a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers</i>	6
2. <i>b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus</i> ...	6
3. <i>Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers</i>	6
4. <i>Accompagner ou assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte</i>	7
7. Actions réalisées en lien avec le guide des valeurs des comités	8
8. Tenue des rencontres.....	8
9. Collaboration avec les acteurs du régime d'examen des plaintes	8
10. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine	9
11. Rapport financier	9
12. Autoévaluation du comité	9
13. Nombre d'heures de bénévolat.....	10
14. Autres informations/commentaires	10
15. Conclusion.....	11
16. Signature.....	11



1. IDENTIFICATION

Nom du comité des usagers :

Comité des usagers du CRDP-CA

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, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3
N° de téléphone du comité :	(418) 380-2064, poste 66313
Courriel du comité :	cucrdp.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers usagers du CRDP-CA,

Malgré qu'une autre année se termine, une fois de plus, dans un contexte bien particulier, il me fait plaisir de vous présenter le rapport d'activités 2020-2021 du comité des usagers. La situation actuelle entourant la pandémie ne nous a pas permis d'atteindre nos objectifs au cours de la dernière année mais nous sommes constamment restés à l'écoute de vos préoccupations.



Avec le confinement, plusieurs membres ont eu l'impression d'être sur pause. Le comité s'est réuni seulement à deux reprises, soit une rencontre régulière ainsi qu'une rencontre des membres de l'exécutif. Nous espérons que la prochaine année sera plus dynamique et conviviale car nous souhaitons pouvoir réaliser les projets que nous avons prévus à notre plan d'action et qui nous tiennent à cœur.

En terminant, je veux remercier toutes les personnes impliquées, de près ou de loin, dans le comité. Grâce à leur soutien et à leur engagement, nous avons pu continuer d'assumer notre rôle auprès de la clientèle en déficience physique.

L'année qui commence sera remplie de grands défis mais nous sommes prêts à les relever!

Hélène Gilbert

Hélène Gilbert, présidente
Comité des usagers du CRDP-CA



3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- ♦ Participation de quelques membres du comité et de la personne-ressource aux conférences téléphoniques avec la Direction générale du CISSS, ayant pour objectif de faire l'état de la situation épidémiologique dans la région de Chaudière-Appalaches, transmettre certaines informations et répondre aux préoccupations des participants.
- ♦ Collaboration d'un membre du comité à une démarche de requête collective pour le maintien des services de soutien à domicile et pour le respect des droits des usagers qui demeurent aux résidences Le Tremplin dans la région des Etchemins. Une fermeture avait été envisagée suite à une situation très préoccupante concernant le manque de ressources humaines pour pouvoir continuer d'offrir les services de soutien à domicile aux résidents.
- ♦ Production de 100 couvre-visages personnalisés avec le logo du comité des usagers qui seront distribués à la clientèle au cours de la prochaine année.
- ♦ Réimpression de 1 500 copies du dépliant explicatif sur le rôle du comité.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou autre</i>	<i>Rôle</i>
Hélène	Gilbert	Usager	Présidente
Karine	Hamelin	Usager	Secrétaire-trésorière
Richard	Bélanger	Usager	Membre régulier
Yves	Nadeau	Usager	Membre régulier
Vincent	Rodrigue	Usager	Membre régulier
Léo	Boucher	Usager	Membre régulier
Isabelle	Bujold	Usager	Membre régulier
Yvon	Landry	Usager	Membre régulier

Membre(s) ayant démissionné au cours de l'année

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou autre</i>	<i>Rôle</i>
Julie	Gosselin	Usager	Vice-présidente
Diane	Perreault	Usager	Membre régulier



5. COORDONNÉES PROFESSIONNELLES

Président(e)	Prénom : Hélène	Nom : Gilbert
	Adresse postale : 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3	
	N° de téléphone : (418) 380-2064, poste 66313	
	Courriel : cucrdp.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca	
Responsable des comités des usagers et de résidents de l'établissement	Prénom : Geneviève	Nom : Gosselin
	Adresse postale : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
	N° de téléphone : (418) 386-3363, poste 41596	
	Courriel : geneviève_gosselin@ssss.gouv.qc.ca	
Personne-ressource	Prénom : Caroline	Nom : Huppé
	Adresse postale : 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3	
	N° de téléphone : (418) 380-2064, poste 66313	
	Courriel : caroline.huppe.ciSSsca@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 :

- ♦ Des téléviseurs sont installés dans chaque points de service du CRDP-CA, afin de diffuser les témoignages des membres (que l'on retrouve sur le DVD enregistré en décembre 2016) ainsi que certaines informations à propos du comité des usagers. Ces téléviseurs sont placés dans des endroits spécifiques tels que les entrées ou les salles d'attente.
- ♦ Réimpression de 1 500 copies du dépliant explicatif sur le rôle du comité des usagers. Le dépliant est disponible dans chaque point de service du CRDP-CA, soit Charny, Beauceville, Thetford Mines et Montmagny.



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

Dans le but de donner de l'espoir aux usagers dont l'état de santé s'est détérioré suite à leur maladie ou leur traumatisme, le comité a mis à leur disposition le DVD de témoignages des membres réalisé en 2016.

Les clients intéressés à le visionner peuvent le demander auprès de leur intervenant(e) dans les différents points de service du CRDP.

Quelques DVD sont également disponibles, pour consultation sur place seulement, à la BiblioTech du CISSS de Chaudière-Appalaches située à l'Hôtel-Dieu de Lévis.

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

Depuis quelques années, un sondage pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services obtenus était remis aux usagers des deux unités de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI), soit aux points de service de Beauceville et de Charny, juste avant leur départ.

Toutefois, en raison de la pandémie et des consignes sanitaires à respecter dans ces milieux de vie et les milieux de soins, la distribution du sondage a été interrompue au cours de la dernière année.

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

- ♦ La vice-présidente s'est impliquée, à titre consultatif, dans un comité de travail de la Direction du programme DI-TSA et DP. De plus, trois autres personnes font également partie de ce comité, soit la présidente et la coordonnatrice du Comité des usagers du programme DI-TSA ainsi que la directrice générale du Regroupement des Organismes de Personnes Handicapées Région Chaudière-Appalaches (ROPHRCA).

Les quatre participantes à ce comité de travail ont veillé au respect des droits et des intérêts des usagers et de leur famille en apportant des commentaires constructifs au sein de ce comité qui a travaillé à la rédaction du nouveau *Guide de gestion de la mesure de soutien aux familles* (répit, gardiennage, dépannage et présence - surveillance). Au total, 11 rencontres d'échanges ainsi que cinq rencontres de travail ont eu lieu au cours de la dernière année.

La vice-présidente a participé à la majorité des rencontres d'échanges avec la Direction du programme DI-TSA et DP qui concernaient surtout



les enjeux de la pandémie sur la qualité des services, les différentes directives ministérielles, le délestage qui affecte les services aux usagers et les impacts de la pandémie sur les usagers et leur famille.

- ♦ La vice-présidente du comité a collaboré à une démarche de requête collective pour le maintien des services de soutien à domicile et pour le respect des droits des usagers qui vivent aux résidences Le Tremplin, dans la région des Etchemins.

Ces résidences accueillent des usagers ayant un handicap physique qui nécessitent des activités de la vie domestique (AVD) ainsi que des activités de la vie quotidienne (AVQ) et qui sont également soutenus par la Coopérative de services à domicile.

Une situation très préoccupante avait été constatée concernant le manque de ressources humaines pour continuer d'offrir les services de soutien à domicile et la résidence située à Saint-Prospère craignait une éventuelle fermeture.

Une requête collective a donc été transmise au CISSS pour dénoncer cette situation et la Direction du programme DI-TSA et DP a interpellé son personnel afin de combler les quarts de travail à découvert et pour assurer la réalisation des AVD et des AVQ auprès des résidents.

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

Durant la dernière année, neuf demandes d'accompagnement différentes auprès des usagers et des proches ont été reçues concernant, entre autres, des démarches à entreprendre en cas d'insatisfaction ou pour obtenir des informations sur certaines offres de services. Au total, six rencontres d'accompagnements ont eu lieu à la demande des usagers ou de leurs représentants.

De plus, deux usagers en déficience physique et leurs proches ont été accompagnés dans leur démarche d'insatisfaction et de plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Les insatisfactions étaient notamment en lien avec des services suspendus à cause de la pandémie, un manque de ressources financières pour les services de maintien à domicile, le fait que les usagers en déficiences n'ont pas été mis en priorité lors du déploiement de la vaccination contre la COVID-19 et l'interdiction de visites et de sorties dans leurs familles pour les usagers hébergés.



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>BIENVEILLANCE</p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ La participation de quelques membres aux conférences téléphoniques du CISSS a permis de montrer l'intérêt du comité à contribuer au bien-être des usagers en faisant part de certaines préoccupations à la Direction générale.
<p>ENGAGEMENT</p> <p>Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ La vice-présidente du comité a collaboré à une démarche de requête collective ayant pour objectif d'assurer la défense des droits des usagers. (Voir section 6, n° 3)
<p>RESPECT</p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Lors des rencontres du CU, les membres sont quelquefois invités, à tour de rôle, à exprimer leur point de vue et les autres membres sont attentifs et respectueux envers la personne qui parle.

8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 2 rencontres :

Une rencontre régulière :

Le 26 août 2020

Une rencontre de l'exécutif :

Le 24 mars 2021

L'assemblée générale annuelle, qui devait avoir lieu au mois d'octobre 2020, a été annulée suite à une résolution adoptée par la majorité des membres. Elle sera reportée à l'automne 2021.

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

Au cours de la dernière année, deux dossiers d'accompagnement ont nécessité la collaboration de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.



10. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- ♦ Fournir de l'information aux usagers à propos du comité (dépliants, envois postaux, réseaux sociaux, etc.);
- ♦ Promouvoir le DVD de témoignages des membres du comité auprès des intervenants et des usagers;
- ♦ Publication d'une chronique dans le journal L'interligne du CISSS;
- ♦ Organisation d'un symposium sur les droits en collaboration avec le Comité des usagers du programme DI-TSA;
- ♦ Effectuer des présences terrain (semaine des droits des usagers, activités organisées par le comité, visites dans les différents points de service, etc.);
- ♦ Poursuivre la distribution du sondage sur l'évaluation de la satisfaction des services reçus dans les URFI, mettre en place des moyens afin de solliciter davantage la participation des usagers et analyse des résultats.
- ♦ Représentation de la clientèle dans tous les points de service afin de représenter les différents territoires de la région de Chaudière-Appalaches;
- ♦ Effectuer le recrutement de membres en déployant de nouvelles stratégies.

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 CU : 165 heures

14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES

- ♦ Le comité a renouvelé son adhésion au RPCU pour l'année 2021-2022.
- ♦ M^{me} Annie Bernier, coordonnatrice au CUCI, s'occupe d'effectuer le soutien au niveau des accompagnements pour le comité des usagers.
- ♦ Le 8 juillet 2020, la vice-présidente du CU, M^{me} Julie Gosselin, avait participé à un échange téléphonique avec un comité du CISSS concernant les espaces fumeurs dans les futures maisons des aînés et alternatives dans la région de Chaudière-Appalaches.

Au cours de l'année, cette dernière s'est également impliquée dans certains comités :

- Comité de travail en collaboration avec la Direction DI-TSA-DP;
- Comité de révision des cadres de référence;
- Comité concernant la requête collective pour le maintien des services de soutien à domicile offerts aux résidences Le Tremplin, dans la région des Etchemins;
- Comité de travail pour prévenir le déconditionnement des usagers.
- ♦ Un membre du comité, M^{me} Karine Hamelin, s'est impliquée dans plusieurs comités au cours de la dernière année :
 - **CUCI** : En octobre 2020, elle a été désignée en tant que représentante au CUCI, en remplacement de M^{me} Hélène Gilbert, afin de représenter le Comité des usagers du CRDP-CA. Lors des rencontres, sa participation lui permet d'exprimer son point de vue et recueillir des informations sur les différents comités.
 - **Table régionale des enjeux du CUCI (TRE)** : Ce comité a pour mandat de faire un suivi au niveau des enjeux régionaux, à l'exception de ceux pris en considération par la Table hébergement régionale (THR). Son implication lui permet d'exprimer son point de vue sur les enjeux, de les analyser et proposer des solutions aux différentes parties concernées.



- **Comité de travail « Recrutement » du CUCI** : L'objectif de ce comité est de mettre en place des stratégies permettant de promouvoir le recrutement de membres dans les différents comités des usagers et de résidents en donnant une accessibilité plus fluide ainsi qu'une visibilité plus diversifiée.
- **Projet d'intégration de l'usager partenaire au sein de l'ensemble de la structure de management de la gestion intégrée des risques et à la prestation sécuritaire des soins et services au CISSS-CA** : Sa participation en tant qu'usager partenaire lui permet d'apporter son savoir expérientiel afin de s'assurer que les besoins réels des usagers soient au cœur de l'établissement.
- Participation à la démarche du **Plan d'action interministériel en santé mentale**.

15. CONCLUSION

Bien que la situation actuelle entourant la pandémie a considérablement ralenti nos activités au cours de la dernière année, le comité a continué de veiller au respect des droits des usagers et être à l'écoute de leurs besoins et de leurs préoccupations. L'implication de la vice-présidente dans la démarche de requête collective pour le maintien des services de soutien à domicile aux résidences Le Tremplin l'a bien démontré.

Nous sommes confiants que la prochaine année permettra au comité de relancer ses activités et de mener plusieurs de ses projets à terme. En plus des fonctions qui nous sont dévolues, nous continuerons à faire connaître notre rôle et à être un bon représentant des usagers en déficience physique.

16. SIGNATURE

Signature de la présidente :



Hélène Gilbert, présidente
Comité des usagers du CRDP-CA

Date : Le 21 mai 2021

