

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

Québec



---

# Rapport d'activités 2020-2021

Comité des usagers  
Santé mentale et Dépendance

---

## 1. IDENTIFICATION

**Nom du comité des usagers :**

Comité des usagers Santé mentale et Dépendance

**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 :**

1-888-774-3329, poste 32173

**Courriel du comité :**


cucrd.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Chers usagers,

Au début de la dernière année, soit en avril 2020, suite à l'état de crise en raison de la pandémie, aucun nouveau membre n'a été recruté. Cependant, M<sup>me</sup> Andréa Cooper a continué d'assurer la présidence du comité qui compte présentement trois membres actifs.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont apporté leur précieuse collaboration pour la réorganisation du comité afin que nous puissions continuer de répondre à notre mandat, soit celui de défendre les droits des usagers.



Andrea Cooper, présidente

Comité des usagers Santé mentale et Dépendance

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

- Participation d'un membre du comité à la majorité des conférences téléphoniques avec la Direction générale du CISSS-CA, ayant pour objectif de faire l'état de la situation épidémiologique dans la région de Chaudière-Appalaches, pour transmettre certaines informations et répondre aux préoccupations des participants.
- Partager régulièrement aux membres du comité l'information concernant les mesures sanitaires à respecter dans nos établissements en raison de la COVID-19.
- Recherche d'une personne-ressource pour aider le comité à actualiser son mandat et coordonner l'ensemble de ses activités.

- Distribution des dépliant dans tous les points de service de l'établissement.
- Distribution d'objets promotionnels aux usagers en thérapie interne.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>	<i>Fonction</i>
Cooper	Andréa	Usager	Présidente
Filteau	Claude	Usager	Membre régulier
Thibault	Marilou	Usager	Membre régulier

#### 5. COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

<b>Président(e)</b>	<b>Prénom :</b> Andréa	<b>Nom :</b> Cooper
	<b>Adresse postale :</b> 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3	
	<b>N° de téléphone :</b> 1-888-774-3329, poste 32173	
	<b>Courriel :</b> cucrd.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca	
<b>Responsable des comités des usagers et de résidents de l'établissement</b>	<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>Personne-ressource</b>	<b>Prénom :</b>	<b>Nom :</b>
	<b>Adresse postale :</b>	
	<b>N° de téléphone :</b>	
	<b>Courriel :</b>	

#### 6. BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action : Non, le comité n'a pas de plan d'action.

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

- Le dépliant explicatif sur le rôle du comité des usagers est disponible dans chaque point de service du CRDCA.
- Visite aux usagers qui sont en thérapie interne.

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

- Aucune action n'a été réalisée en lien avec cette fonction.

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

- Aucune action n'a été réalisée en lien avec cette fonction.

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

- Aucune action n'a été réalisée en lien avec cette fonction.

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

- Au cours de la dernière année, le suivi d'un dossier d'accompagnement auprès d'un usager, dont la demande avait été adressée au comité en 2019-2020, a été effectué par la personne-ressource qui était en fonction. Plusieurs échanges téléphoniques ont eu lieu avec la personne concernée et les informations nécessaires lui ont été transmises afin de répondre adéquatement à sa demande d'accompagnement.

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

<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
<b>BIENVEILLANCE</b>  Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La participation d'un membre à la majorité des conférences téléphoniques du CISSS a permis de démontrer l'intérêt du comité à contribuer au bien-être des usagers en faisant part de certaines préoccupations à la Direction générale.</li> </ul>

<b>ENGAGEMENT</b>	
Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.	

<b>RESPECT</b>	
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 seulement une rencontre régulière :

- Le 24 février 2021

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

Aucune situation particulière n'a nécessité la collaboration avec les acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

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

- Embauche d'une personne-ressource pour aider le comité à actualiser son mandat et coordonner l'ensemble de ses activités.
- Distribution des dépliants dans tous les points de service de l'établissement.
- Tenir certaines rencontres au point de service de Beauceville afin que les membres puissent profiter de cette journée pour discuter avec les usagers.
- Recrutement de nouveaux membres.
- Ajout de boîtes à suggestions dans certains points de service.
- Visites aux usagers en thérapie interne.
- Élaboration d'un document sur les règles de fonctionnement du comité.

## 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 de bénévolat effectuées par le CU au cours de l'année : 24 heures**

## 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES \*

- Un membre du comité siège au Comité des usagers du centre intégré (CUCI).
- Un membre de la Direction du programme santé mentale et dépendance est toujours présent lors des rencontres et apporte un soutien continuels au comité.

## 15. CONCLUSION

Au cours de l'année, nous avons accomplis le devoir de « rester en vie » en tant que comité et de préserver l'intérêt de nos membres à poursuivre leur mandat.

Cette année, l'un de nos principaux objectifs est d'embaucher une nouvelle personne-ressources et de s'assurer que le comité continuera d'être présent auprès des usagers, soit par téléphone ou par courriel.

## 16. SIGNATURE

**Signature de la présidente :**



Andrea Cooper, présidente  
Comité des usagers Santé mentale et dépendance

Date : Le 3 juin 2021