

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

Québec



Rapport d'activités 2021-2022

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.ciuss-ca@ssss.gouv.qc.ca

2. MOT DU PRÉSIDENT

Chers usagers,

Au début de la dernière année, soit en avril 2021, suite à l'état de crise en raison de la pandémie, aucun nouveau membre n'a été recruté et malheureusement, nous avons perdu un de nos membres. Toutefois, M^{me} Andréa Cooper a continué d'assurer la présidence du comité, lequel compte maintenant deux membres actifs.

De plus, la coordonnatrice du programme a pris sa retraite mais nous avons créé de nouveaux liens avec le nouveau coordonnateur du programme.

Enfin, 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

- Au cours de la dernière année, un exercice de révision a été effectué afin d'actualiser les règles de fonctionnement du comité.
- Suite à l'intégration du volet « santé mentale », le comité a entrepris des démarches pour faire changer le graphisme de son logo.

- Participation d'un membre aux conférences virtuelles avec la Direction générale du CISSS, qui avaient pour objectif de faire l'état de la situation épidémiologique dans la région de Chaudière-Appalaches, transmettre certaines informations pertinentes 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 dépliants 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

5. COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

Président(e)	Prénom : Andréa	Nom : Cooper
	Adresse postale : 253, route 108, local 388, Beauceville (Québec), G5X 2Z3	
	N° de téléphone : 1-888-774-3329, poste 32173	
	Courriel : cucrd.ciiss-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 : genevieve_gosselin@ssss.gouv.qc.ca	
Personne-ressource	Prénom :	Nom :
	Adresse postale :	
	N° de téléphone :	
	Courriel :	

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.

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 :

- Lecture et analyse du rapport de satisfaction client.
- Lecture et analyse des commentaires des usagers provenant des boîtes à suggestions existantes.

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 :

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

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;">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 d'un membre du comité aux conférences virtuelles de la Direction générale du CISSS a permis de s'assurer du bien-être des usagers en étant informé sur l'état de la situation épidémiologique et en faisant part de certaines préoccupations.

<i>Valeurs</i>	<i>Actions réalisées en lien avec les valeurs</i>
<p>ENGAGEMENT</p> <p>Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.</p>	<p>♦ Nous travaillons en collaboration avec le coordonnateur du programme afin d'être proactif dans l'amélioration continue des services de l'établissement.</p>
<p>RESPECT</p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	<p>♦ Nous sommes des collaborateurs et nous ne prenons pas de décision avant d'avoir entendu l'opinion de chacun des membres.</p>

8. TENUE DES RENCONTRES

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

- Le 3 juin 2021
- Le 7 décembre 2021

Aucune assemblée générale annuelle n'a eu lieu.

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.
- Renouvellement du matériel promotionnel (tasses, gourdes d'eau).
- Suivi des améliorations à apporter en thérapie interne.

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 : 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 continué au comité.

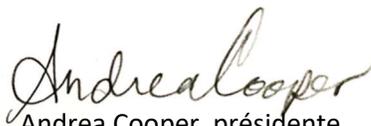
15. CONCLUSION

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

Cette année, l'un de nos principaux objectifs est d'embaucher une nouvelle personne-ressource, de recruter de nouveaux membres actifs 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 1^{er} juin 2022