

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

Québec 



---

# Rapport d'activités 2021-2022

COMITÉ DES USAGERS DE BEAUCE

---



Le **Comité**  
des usagers

de Beauce du  
CISSS de Chaudière-Appalaches

## 1. IDENTIFICATION

**Nom du comité des usagers :**

Comité des usagers de Beauce

**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, Beauceville, G5X 2Z3

**N° de téléphone du comité :**

418 774-3304, poste 32575

**Courriel du comité :**

[cub.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cub.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca)

### Indiquez le nom des comités de résidents actifs

- CHSLD de Beauceville
- CHSLD du Séminaire
- CHSLD Richard-Busque

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Bonjour à vous,

Dans le but de vous faire part des réalisations et des activités que nous avons menées à bien au cours de la dernière année, c'est au nom du Comité des usagers de Beauce que je vous présente notre rapport d'activités de 2021.

L'année 2021 fut très spéciale et elle a contribué à changer bien des choses dans nos façons de faire; à preuve depuis le mois de septembre dernier, nous avons tenu nos réunions par ZOOM. De ce fait, vous comprendrez que notre présence sur le terrain a été plus restreinte.

Toujours dans le but de mieux faire connaître notre organisme, nous avons continué à offrir nos calendriers aux résidents des CHSLD. Nous avons aussi fait de même dans quelques résidences pour aînés de la région. Notre comité s'est appliqué à supporter les gens dans leur démarche d'information et/ou de plaintes.

Au cours de la prochaine année, nous entendons accentuer la visibilité du comité dans le but d'être davantage à l'écoute des usagers et d'assurer une meilleure qualité de services à nos concitoyens. Nous allons aussi poursuivre notre implication dans divers dossiers, notamment celui du maintien à domicile.

En septembre dernier, nous avons accueilli une nouvelle coordonnatrice, en la personne de madame Suzie Labbé, à qui nous souhaitons bon succès dans ce nouvel emploi. En terminant, je désire remercier les membres de notre comité pour leur implication et le temps qu'il consacre à l'amélioration des services en

soins de santé dans la région.

Merci à tous les intervenants du milieu de la santé qui, malgré les conditions actuelles, continuent à dispenser les services appropriés à la condition de vie de chacun de nous. Cordiales salutations aux usagers qui utilisent ces services.

Merci de votre attention

Le président du Comité des usagers de Beauce  
Roland Poulin

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

Le CUB a réalisé le premier objectif de son plan d'action, soit de recruter des nouveaux membres au sein de son comité. Le tout s'est fait essentiellement par le biais du bouche à oreille et par l'emploi des médias sociaux. Le CUB s'est ensuite employé à intégrer ses nouveaux membres et à leur offrir la possibilité de suivre des formations en lien avec leur rôle.

Un premier contact a été établi entre les membres responsables de l'objectif en santé mentale et une intervenante du CISSS en santé mentale afin de savoir dans quelle mesure le CUB peut apporter sa contribution pour faire connaître l'offre de service dans ce domaine.

Nos calendriers ont été distribués aux RI et RPA de notre territoire.

Le CUB a profité de la période de pandémie pour reviser ses Règles de fonctionnement et bonifier le cartable des administrateurs.

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>	<i>Fonction</i>
Roland	Poulin	Représentant de la population	Président
Simon	Pépin	Président du CR CHSLD Richard-Busque	Vice-Président
Ludovic	Roy	Représentant de la population	Secrétaire-Trésorier
Michel	Beaulieu	Président du CR CHSLD Beauceville	Membre
Hélène	Paquet	Président du CR CHSLD Séminaire	Membre
Carole	Michaud	Représentante de la population	Membre
Lise	Paré	Représentante de la population	Membre

## 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

<b>Président(e)</b>	Prénom : Roland	Nom : Poulin
	Adresse postale : 808, route du président-Kennedy, Beauceville, G5X 1B7	
	N° de téléphone : 418 774-3304, poste 32575	
	Courriel : <a href="mailto:cub.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca">cub.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca</a>	
<b>Responsable des comités des usagers et de résidents de l'établissement</b>	Prénom : Geneviève	Nom : Gosselin
	Adresse postale : 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec), G6E 3E2	
	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>	
<b>Personne-ressource</b>	Prénom : Suzie	Nom : Labbé
	Adresse postale : 253, route 108, Beauceville, G5X 2Z3	
	N° de téléphone : 418 774-3304, poste 32575	
	Courriel : <a href="mailto:cub.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca">cub.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca</a>	

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action : Oui, le comité a un plan d'action.

### Plan d'action 2021-2022 Comité des usagers de Beauce

#### Objectif 1: Recruter rapidement des membres du CU et des CR

##### Moyens

- Bouche à oreille
- Médias traditionnels et électroniques
- Participation à divers événements

<u>Responsables</u>	<u>Budget</u>	<u>Critères d'évaluation</u>	<u>Échéancier</u>	<u>Atteinte de l'objectif</u>
Roland Poulin	---	Intérêt de la population	1 déc. 2021	31 mars 2022
Membres du CUB				

**Objectif 2: Faire connaître les droits et obligations des usagers de la santé (promotion)**Moyens

- Visites à l'hôpital et rencontres avec des usagers
- Médias traditionnels et électroniques
- Signets dans les bibliothèques publiques

<u>Responsables</u>	<u>Budget</u>	<u>Critères d'évaluation</u>	<u>Échéancier</u>	<u>Atteinte de l'objectif</u>
Roland Poulin Suzie Labbé Ludovic Roy Membres du CUB	---	Intérêt de la direction Niveau de satisfaction des usagers Rencontre de divers organismes communautaires	Fin février 2022	31 mars 2022

**Objectif 3 : Connaître et faire connaître l'offre de services en santé mentale dans la région**Moyens

- Rencontrer des personnes de ce département
- Mise sur pied d'une activité d'information en ayant recours au personnel du CISSS

<u>Responsables</u>	<u>Budget</u>	<u>Critères d'évaluation</u>	<u>Échéancier</u>	<u>Atteinte de l'objectif</u>
Simon Pépin Carole Michaud	---	Intérêt de la population Ouverture du CISSS	Fin février 2022	31 mars 2022

**Objectif 4 : Tisser des liens avec les résidences pour personnes âgées (RPA)**Moyens

- Offrir des ateliers pour la présentation des droits des usagers
- Visiter les RPA intéressées en utilisant les calendriers comme approche

<u>Responsables</u>	<u>Budget</u>	<u>Critères d'évaluation</u>	<u>Échéancier</u>	<u>Atteinte de l'objectif</u>
Roland Poulin Ludovic Roy Suzie Labbé	---	Intérêt de la direction RPA Intérêt des résidents	Fin février 2022	31 mars 2022

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

- 9 au 15 novembre 2021 : Dans le cadre de la Semaine des droits des usagers, le CUB envoie un communiqué de presse aux médias de la région. Des affiches des 12 droits sont placées près de l'ascenseur et dans la porte du bureau.

- Novembre 2021 : Le CUB termine sa distribution du document de son projet jeunesse à la pédiatrie de Centre hospitalier de Saint-Georges.
- Décembre 2021 : Le CUB distribue 500 calendriers au CLSC de Saint-Georges et de Beauceville, à diverses RPA et RI ainsi qu'aux trois CHSLD de son territoire. Plus qu'un outil de datation, ces calendriers représentent un outil d'information exposant les 12 droits des usagers. Lors de la distribution, les membres et la coordonnatrice présentent les services du CUB.
- Février 2022 : La coordonnatrice fait le tour des employés du rez-de-chaussée du CHSLD de Beauceville afin de leur présenter les services du CUB.

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

- 8 septembre 2021 : De concert avec les CR des CHSLD de son territoire, le CUB envoie une résolution concernant la pénurie du personnel infirmier en CHSLD au CISSS-CA.
- 22 octobre 2021 : Rencontre virtuelle avec la Direction générale du CISSS-CA relativement à la résolution de la pénurie du personnel infirmier en CHSLD.
- Novembre 2021 : Le CUB et les présidents de CR s'assurent que des mesures soient prises afin que les proches-aidants de résidents n'ayant pas accès à Internet puissent avoir le Guide des nouveaux résidents en format papier.
- 30 novembre 2021 : Deux membres du CUB participent à la rencontre de présentation des Grands dossiers SAPA.
- 26 janvier 2022 : Le CUB adopte une résolution pour appuyer le RPCU et le CPM dans leur Mémoire du projet de loi 11.
- Au cours des derniers mois, le CUB recrute de nouveaux membres pour les aider dans leur mandat.

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

Étant donné la situation de Covid-19 qui prévalait encore cette année, le Comité des usagers a été dans l'impossibilité de réaliser son évaluation annuelle au Centre hospitalier de Saint-Georges. Nous espérons avoir l'opportunité de reprendre cette activité pour 2022.

Cela dit, les comités de résidents toujours présents dans leur CHSLD ont pu recueillir les commentaires de plusieurs proches-aidants. Qui plus est, la coordonnatrice et les présidents de CR ont assisté à une rencontre pour la mise en place des sondages en CHSLD en mars 2022.

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

- Le 25 novembre 2021 : Le président du CUB et la coordonnatrice assistent à une plénière sur la Politique de la maltraitance organisée par le CUCI.
- Le 10 novembre : Plusieurs membres participent à la conférence virtuelle de la docteure Dechêne offerte par le CPM.

#### 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, la coordonnatrice a répondu à 8 demandes d'assistance qui lui ont été acheminées, soit par téléphone ou par courriel.

#### 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 :*

Le CUB outille les CR par le biais du cartable des administrateurs, des résumés des rencontres du CUCI, de suggestions de conférences virtuelles disponibles sur le web et par des formations offertes par le RPCU. La coordonnatrice du CUB demeure disponible pour cédule les rencontres virtuelles des CR ainsi que pour répondre à leurs questions et demandes.

### 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><b>BIENVEILLANCE</b></p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	...
<p><b>ENGAGEMENT</b></p> <p>Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.</p>	Les résolutions adoptées par le CUB et citées ci-haut sont un bel exemple d'engagement et de solidarité de ses membres.
<p><b>RESPECT</b></p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	...

### 8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu cinq rencontres ordinaires, deux rencontres spéciales, neuf rencontres de comité de travail, trois rencontres de l'exécutif ainsi qu'une assemblée générale annuelle. La coordonnatrice a participé à deux rencontres de personnes-ressources organisées par le CUCI.

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

Le CUB a communiqué une fois directement avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services cette année.

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

Élaborer un plan de communication et un plan d'action;  
 Moderniser le logo du CUB;  
 Concevoir de nouveaux dépliants et des signets pour les bibliothèques;  
 Rejoindre la population de notre territoire par le biais du Public sac;  
 Diffuser les capsules vidéos, qui sont une gracieuseté de CU Montmagny-L'Islet, à la télé communautaire ainsi que dans les pharmacies, les cliniques médicales et dentaires;  
 Établir des partenariats avec les courtières de services du CISSS ainsi qu'avec les organismes communautaires de la région;  
 Si la situation pandémique le permet :  
 Réaliser un sondage de satisfaction auprès des usagers au Centre hospitalier de Saint-Georges;  
 Tenir une activité en lien avec le thème de la Semaine des usagers du RPCU;  
 Siéger à la Table de concertation des organismes communautaires de la région;  
 Offrir des ateliers d'information sur les droits des usagers;  
 Participer à la Journée des aînés;  
 Organiser des cafés-conférences.

## 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 2021-2022.  Rapport financier joint

## 12. AUTOÉVALUATION DU COMITÉ

Le comité a procédé à son autoévaluation : Non, mais elle est prévue au cours de la prochaine année.

Le CUB compte trois nouveaux membres et une nouvelle coordonnatrice dans son équipe depuis quelques mois seulement. Pour cette raison, ses membres ont cru bon de remettre l'exercice d'autoévaluation à une année ultérieure.

### 13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers :	670 heures
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents :	2370 heures
<b>Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :</b>	<b>3040 heures</b>

### 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES \*

Pour une deuxième année consécutive, les membres du Comité ont fait preuve de détermination pour continuer à informer les usagers de leurs droits malgré le contexte de pandémie.

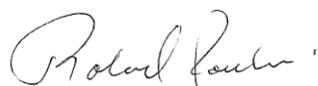
### 15. CONCLUSION

L'année 2021 fut une année de mouvance pour le CUB. Ainsi, le CUB assista au départ de plusieurs de ses membres et de sa coordonnatrice présente au cours des cinq dernières années. Des gens de qualité qui ont donné le meilleur d'eux-mêmes afin à promouvoir et de défendre les droits des usagers. Le CUB les remercie sincèrement pour leur implication et leur dévouement.

Suite à ces départs, le CUB a accueilli de nouveaux membres et une nouvelle coordonnatrice. Une équipe nouvellement formée prête à relever tous les défis avec optimisme. En regard des projets prévus à l'agenda, l'année 2022 promet d'être riche au niveau de la promotion et du développement de partenariat.

### 16. SIGNATURE

**Signature du président:**



\_\_\_\_\_  
président du Comité des usagers de Beauce

20 avril 2022