

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

Québec 



---

# Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers Thetford

---



**1. IDENTIFICATION****Nom du comité des usagers :**

Comité des usagers de la région de Thetford

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

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

**Coordonnées****Adresse postale du comité :**

1637, rue Notre-Dame est, local P-124 Thetford Qc G6G 2V3

**N° de téléphone du comité :**

418 338-7427

**Courriel du comité :**

comiteusaagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca

**Indiquez le nom des comités de résidents actifs**

- CR CHSLD Marc-André Jacques. East-Broughton
- CR CHSLD St-Alexandre. Thetford
- CR CHSLD Denis Marcotte. Thetford
- CR CHSLD Lac Noir. Thetford (secteur Black Lake)
- CR CHSLD René Lavoie. Disraéli

**2. MOT DU PRÉSIDENT**

L'année 2021-2022 est celle du jour de la marmotte amenant avec elle une forme d'épuisement, d'insatisfaction qui s'est fait ressentir au sein de tous nos comités, groupes de travail. Ceux-ci ont eu l'impression de n'être pas assez présents au cœur des milieux de vie de nos résidents.

Après avoir, antérieurement, apprivoisé les diverses technologies de ZOOM et TEAMS, il nous a fallu travailler afin de maintenir les membres davantage alertes et proactifs dans ce contexte pandémique. Une année à rallier/rassembler nos gens autour de nos objectifs et ce malgré la distanciation physique imposée.

Nous avons réussi à rencontrer nos objectifs initiaux à environ 80%, préférant reporter ce qui pouvait l'être afin de maximiser notre travail éventuel et maintenir notre efficacité.

Nous sommes demeurés actifs sur :

- Le renseignement des droits des usagers et leurs promotions.
- La consolidation des divers comités et ce en dépit des derniers mouvements de membres.
- Avons amorcé l'étude sur le soutien à domicile.
- Notre présence via l'informatique et le téléphone pour nos usagers.

De plus, pour le prochain exercice au-delà de la finalité de consolidation des comités, de la promotion des droits, de l'assistance aux usagers, nous allons retenir :

- La GIM (garde infirmière mobile) et la téléconsultation (dans un esprit d'amélioration de la qualité des services à nos résidents, entre autres.)
- L'étude de satisfaction SAD (soutien à domicile)

À l'intérieur de ce mot, je m'en voudrais de ne pas souligner l'apport exceptionnel de nos membres. C'est ensemble que nous avons traversé cette année et c'est avec des gens de cœur, de bonne volonté comme vous que nos comités vont poursuivre leur route et ce avec un souci, une préoccupation constante pour nos usagers.

« MERCI » à vous tous membres, partenaires, collaborateurs et tous ceux et celles qui contribué à nous aider afin de maintenir un cap, un horizon toujours axé sur la qualité et l'amélioration de nos services.

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

Cette année, nous avons tenu à demeurer présents, actifs et ce à l'intérieur de notre plan d'action élaboré pour 2021-2022. Avons réalisé, entre autres ceci :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations en réalisant du matériel promotionnel et s'assurant une distribution, une accessibilité à l'intérieur de nos milieux de vie et espaces publiques. Réalisation d'un calendrier des droits et d'informations pour tous les résidents.  
Rencontres avec des organismes communautaires via les diverses technologies.  
L'actualisation de nos écrans télé dans chacune de nos installations (CHSLD, Hôpital, CLSC).  
Utilisation des médias régionaux écrits et parlés pour s'adresser à tous les usagers du secteur MRC Appalaches.
- Promouvoir l'amélioration et les conditions de vie de nos usagers en évaluation leur degré de satisfaction. Pour ce faire, nous avons initié les balbutiements d'une évaluation des services à domicile via une firme externe d'experts.
- S'assurer du bon fonctionnement des divers comités. Avons réalisé une campagne publicitaire massive sur tout le territoire de la MRC en s'assurant d'entrer dans chaque résidence (tract publicitaire en lien avec les rôles et besoin des comités).  
Nous avons inscrit de nos membres à une 1<sup>ère</sup> formation du RPCU.  
Nous avons participé à un colloque sur le mieux-être des aînés à Trois-Rivières (4 membres).

### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>	<i>Fonction</i>
Pierrette	Gosselin	Usager	Présidente intérimaire
Carmelle	Martineau	Usager	Vice-présidente (population)
Johanne	Therrien	Usager	Trésorière (représentante CR St-Alexandre)

Ginette	Picard	Usager	Représentante CR D. Marcotte
Carole	Dionne	Usager	Représentante CR R. Lavoie
Alain	Tardif	Usager	Représentant CR Lac Noir
Bernard	Brun	Usager	Représentant population
Peter	Whitcomb	Usager	Représentant population
Michel	Vaillancourt	Usager	Représentant population
Chantal	Bernard	Usager	Représentant population
Jean-Luc (départ février 2022)	Vachon	Usager	Représentant CR M-A. Jacques

## 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

<b>Président(e)</b>	Prénom : Pierrette	Nom : Gosselin
	Adresse postale : 1637, rue N-Dame est. Thetford, Qc G6G 2V3	
	N° de téléphone : 418 338-7427 / résidence; 418 427-4100	
	Courriel : <a href="mailto:comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca">comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca</a> / pierrette.gosselin@live.fr	
<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-coordonnateur</b>	Prénom : Luc	Nom : St-Pierre
	Adresse postale : 1637, rue N-Dame est. Thetford, Qc G6G 2V3	
	N° de téléphone : 418 338-7427 / 418 428-9426 / 418 338-0458	
	Courriel : <a href="mailto:comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca">comiteusagers.csssrt@ssss.gouv.qc.ca</a>	

## 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 :

Nous avons réalisé : Calendriers, parchemins des droits sur alupanel pour nos installations, mise à jour du matériel pour les présentoirs de nos installations, chroniques radio, publicité radio, média régional écrit (pages centales pour faire connaître les comités et les droits des usagers), distribution de signets des droits dans toutes les bibliothèques du territoire MRC Appalaches, rencontres avec organismes (Centre Femmes, Cancer et vie, entre autres).

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

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

Nous avons défini avec une firme d'experts externe les balises pour la prochaine étude sur l'évaluation des services à domicile (SAD), la clientèle cible et les critères de sélection de celle-ci. Une ébauche de calendrier de réalisation. Une amorce de questionnement.

Nous avons reporté les phases 2 et 3 de l'évaluation des services de prélèvements sanguins du Centre hospitalier considérant la situation pandémique.

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

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

Compilation mensuelle des insatisfactions/plaintes et suivis.

- Accompagnement pour certains usagers.
- Retour sur les procédures à suivre lors de la signification de plaintes/insatisfactions telles que définies et illustrées conjointement avec la direction SAPA.

### 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 :

Implication active auprès de tous les comités afin d'augmenter le nombre de membres.

- Support et suivi constant par lien informatique, téléphonique au besoin durant l'année (séquence hebdomadaire, aux 2 semaines et mensuelles).

- Réalisation d'une campagne de recrutement sur tout le territoire de la MRC via la distribution par la poste d'encarts publicitaires (style Flyer)
- Formation sur les rôles, fonctions et responsabilités des membres offerte par le RPCU (mars 2022).
- Participation à un colloque sur le mieux-être des aînés à Trois-Rivières.

## 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>Au cœur de nos travaux, nous veillons à promouvoir ces notions d'empathie, de compassion et de souci pour le bien-être des usagers et de nos membres. Nous n'avons rien de spécifique en lien avec cette valeur mais travaillons à ce qu'elle guide nos travaux.</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>	<p>Nous avons toujours eu à cœur l'engagement et la notion de proactivité versus la réaction au sein de nos comités. Cette valeur fait partie intrinsèque de nos travaux et discussions.</p>
<p><b>RESPECT</b></p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	<p>Tout au long de nos travaux et dans nos interactions cette notion de respect se veut un moteur pour le maintien et le développement de relations empreintes de courtoisie, d'harmonie, de considération, de transparence...</p> <hr/> <p>Nous nous sommes appropriés ces 3 valeurs pour l'ensemble de nos travaux auprès de nos usagers et entre nous. Et ce à travers nos quotidiens afin de nous aider à toujours cheminer.</p>

## 8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu ou participé à 33 rencontres/échanges ainsi qu'une assemblée générale annuelle reportée en décembre 2022 afin de pouvoir procéder en présentiel tout en rencontrant les exigences sanitaires.

Excluant les assemblées générales des CR (5) et du CU, voici la nomenclature des dites rencontres/échanges :

- 17 rencontres incluant les exécutifs du CU, les rencontres du CU et les rencontres avec les présidents.

- 16 rencontres/conférences ou entretien téléphonique desquels ont découlé un compte-rendu. Ici , nous incluons les conférences avec le CISSS-CA et notre directeur au programme SAPA Thetford.

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

Nous avons traité :

- 9 demandes d'aides variées.
- 14 insatisfactions/ 1 plainte.

Collaboration hors pair avec la Commissaire aux plaintes et nous pouvons compter sur sa disponibilité au besoin.

Idem pour le CAAP lorsque leurs services/conseils sont requis.

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

En lien avec notre objectif 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits...

Au-delà de tout le matériel promotionnel et les contacts médiatiques (écrits et parlés). Nous envisageons la mise en activité d'une page Facebook. Prendre un temps d'arrêt pour approfondir davantage la loi sur la maltraitance; son implication, sa gestion et ce à travers le processus de plainte, d'insatisfactions actuel.

Pour notre objectif 2 : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Priorisons l'évaluation des services à domicile et le dépôt des résultats en découlant. De même, pour les étapes 2 et 3 du service de prélèvement sanguins de notre hôpital. Voulons questionner la desserte médicale actuelle sur notre territoire de MRC. Identifier les manquements s'il y a lieu, questionner l'utilisation de nos super infirmières et pharmaciens. Assurer un suivi (comité de vigie-de surveillance), en lien avec la GIM (garde infirmière mobile) et la mise en place (projet pilote) de la téléconsultation.

Pour l'objectif 3 : S'assurer du bon fonctionnement des divers comités...

Consolider tous les comités. S'assurer d'une représentativité active au sein des diverses tables régionales(CUCI-THR, entre autres) afin d'être impliqué dans les discussions/enjeux/décisions qui peuvent impacter notre territoire. Fournir via notre regroupement (RPCU) les formations pertinentes pour nos membres. Étudier la possibilité de créer un sous-comité des communications.

Il va de soi que nous poursuivrons nos services d'assistance et d'accompagnement auprès des usagers qui requièrent nos services lors d'insatisfactions-plaintes voire aussi des bons coups à partager.

Nous visons également à maintenir, à consolider nos liens avec nos collaborateurs, nos partenaires et nos diverses directions qui comme nous priorisent le bien-être et le mieux-être des usagers.

## 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 :	811.50 heures
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents :	1115.00 heures
<b>Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :</b>	<b>1926.50 heures</b>

## 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES

## 15. CONCLUSION

Bien que 2021-2022 fut difficile, comme pour chacun de vous, soyez assurés que nous sommes demeurés actifs et proactifs et ce grâce à tous nos membres et notre coordonnateur.

À la lecture de nos réalisations 2020-2021 et de nos orientations préconisées pour le prochain exercice 2022-2023 vous êtes en mesure de constater que des êtres riches de cœur ont toujours cette préoccupation que nos installations puissent vous offrir les meilleurs services et soins auxquels vous pouvez espérer pour vous et les vôtres. Et ce aujourd'hui tout comme pour notre devenir.

Aujourd'hui, avec ce présent rapport, je vous officialise mon départ. Sachez que mon passage parmi vous m'a enrichi et que j'ai pu constater la richesse de cœur qui anime tous nos membres actuels.

Je vous quitte en sachant que vous serez entre bonnes mains encore et que vous pouvez tous décider aujourd'hui ou demain d'aller offrir de votre temps pour poursuivre l'amélioration de nos services.

MERCI à vous tous qui êtes toujours là et ce peu importe les aléas que la vie met sur nos routes. Souhaitons-nous tous une belle continuité et ce peu importe les chemins que nous prenons. Merci et aurevoir.

## 16. SIGNATURE

**Signature du président/de la présidente :**

*Pierrette Gosselin*



Pierrette Gosselin, présidente intérimaire du CU Thetford  
Comité des usagers de Thetford

Date : Le 21 mars 2022.