

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

Québec 



---

# Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers des Etchemins

---



1. IDENTIFICATION	
<b>Nom du comité des usagers :</b>	
Comité des usagers des Etchemins	
<b>Nom de l'établissement (CISSS ou CIUSSS) :</b>	
Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches	
Coordonnées	
<b>Adresse postale du comité :</b>	331, rue du Sanatorium, Lac-Etchemin, (Québec), G0R 1S0
<b>N° de téléphone du comité :</b>	418-625-3101 poste 42492
<b>Courriel du comité :</b>	<a href="mailto:cuet.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca">cuet.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca</a>
Indiquez le nom des comités de résidents actifs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de résidents du CHSLD de Lac-Etchemin</li> <li>- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Prosper</li> </ul>	

2. MOT DU PRÉSIDENT
<p>Bonjour à tous,</p> <p>L'année que nous venons de vivre a encore une fois été marquée par de continuels bouleversements dus à la crise de la Covid-19. Les membres des comités ont dû s'adapter aux mesures particulières afin de proposer des activités en accord avec celles-ci. Il a donc parfois été difficile de réaliser les activités prévues et certaines ont dû être reportées. Par ailleurs, nous avons fait notre possible pour poursuivre notre mission de protection et de promotion des droits et du bien-être des usagers. Étant un usager moi-même, je comprends l'importance des actions concrètes posées par les comités.</p> <p>Lorsque vous m'aviez proposé la présidence du Comité des usagers des Etchemins et du Comité de résidents de Saint-Prosper, j'avais accepté de prendre le gouvernail en comptant sur la collaboration de tous. J'ai effectivement eu beaucoup d'aide de la part des gestionnaires, de la personne-ressource et des membres afin de bien remplir mon mandat. Par ailleurs, les comités font face à de grands enjeux de recrutement présentement, puisque plusieurs membres ont démissionné au cours de l'année pour des raisons de santé. L'enjeu prioritaire pour la prochaine année sera donc de recruter le plus possible de bénévoles pour atteindre un nombre intéressant de membres au sein des comités. J'aimerais emmener une perspective populationnelle au sein des comités et tenter de recruter des étudiants et des immigrants afin que ceux-ci puissent apporter de nouvelles idées, ainsi qu'un regard différent.</p>

Malheureusement, je dois annoncer moi aussi mon départ dû à des raisons de santé. Je suis extrêmement reconnaissant des années passées au sein des différents comités, mais il est maintenant le temps pour moi de passer le flambeau.

Je termine cette lettre en remerciant l'équipe du CHSLD de Saint-Prosper, madame Véronique Lessard, gestionnaire, les membres des comités, notre nouvelle personne-ressource, Anne-Marie Vachon, ainsi que tous les partenaires du CISSS-CA.

Bernard Poulin

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

Nous avons comme priorités, entre autres, la reconnaissance du Comité des usagers des Etchemins auprès de la population, ainsi que la connaissance et la protection des droits. Plusieurs chroniques ont donc été réalisées au sein de nos journaux locaux et de nos radios locales. Nous avons également conçu un calendrier en y spécifiant un droit pour les usagers à chacune des pages. La population, les résidents des CHSLD, les proches aidants, ainsi que le personnel ont grandement apprécié recevoir ce calendrier. Plusieurs photos de paysages du Lac-Etchemin, ainsi que de l'information très intéressante concernant les droits des usagers a attiré l'œil et a permis de faire connaître un peu plus le rôle des comités.

Nous avons également continué de rédiger différentes éditions de notre journal *Votre soutien* destiné aux résidents et aux proches des CHSLD. Le journal contient habituellement des articles pour tenir au courant les usagers sur les différents projets dans la communauté et dans le CISSS-CA, des mots des gestionnaires des CHSLD et des présidents des comités, des informations sur les fonctions des comités, des nouvelles du service des loisirs, des petits jeux, ainsi que des témoignages.

Ensuite, aux anniversaires des résidents ou aux différentes fêtes pendant l'année, nous avons envoyé une carte de vœux aux résidents. Puis, de la publicité pour faire connaître le Comité des usagers des Etchemins a été publiée dans les feuillets paroissiaux dans les municipalités des Etchemins, ainsi que de la publicité pour le recrutement de membres dans les journaux locaux.

**4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES**

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>	<i>Fonction</i>
Bernard	Poulin	Usager	Président
Ghislaine	Lapointe	Usager	Trésorière
Cécile	Roy	Usager	Membre régulier

**5. COORDONNÉES DES MEMBRES**

<b>Président(e)</b>	Prénom : Bernard	Nom : Poulin
	Adresse postale : 1979, 28 <sup>e</sup> Rue, Saint-Georges	
	N <sup>o</sup> de téléphone : 418-625-9662	
	Courriel : <a href="mailto:bernard.poulin@icloud.com">bernard.poulin@icloud.com</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 <sup>o</sup> 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 : Anne-Marie	Nom : Vachon
	Adresse postale : 331, rue du Sanatorium, Lac-Etchemin	
	N <sup>o</sup> de téléphone : 418-625-3101, poste 42492	
	Courriel : <a href="mailto:cuét.ciass-ca@ssss.gouv.qc.ca">cuét.ciass-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.

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

- Production et distribution d'un calendrier 2022 sur lesquels, mensuellement, il est fait état d'un droit;
- Production et distribution de plusieurs éditions du journal *Votre Soutien* aux résidents et aux proches des CHSLD de Lac-Etchemin et de Saint-Prosper dans lequel les droits des usagers sont toujours spécifiés;
- Présentation de chroniques à la radio portant sur la mission du Comité des usagers des Etchemins et des Comités de résidents des CHSLD de Saint-Prosper et de Lac-Etchemin;
- Présentation de la mission du Comité des usagers des Etchemins et des Comités de résidents des CHSLD de Saint-Prosper et de Lac-Etchemin dans les feuillets paroissiaux des différentes municipalités des Etchemins;
- Le Comité des Usagers des Etchemins a publié dans le journal *La Voix du Sud* une invitation à la population générale pour la tenue de son AGA;
- Envoi de vœux d'anniversaire aux résidents des deux CHSLD, ce qui permet, par le fait même, de faire connaître les comités;
- En collaboration avec le service des loisirs, remise d'une carte de bienvenue à chaque nouveau résident des CHSLD.

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

- Participation à des rencontres avec la Table d'hébergement régionale à plusieurs reprises au cours de l'année;
- Participation à des rencontres avec la direction SAPA, le président directeur général par intérim, monsieur Patrick Simard, madame Geneviève Gosselin et certains directeurs de programmes concernés, afin d'avoir un suivi concernant les différents dossiers en cours dans le CISSS-CA, de recevoir des informations relatives à la situation pandémique et discuter des enjeux et des préoccupations;
- Participation à des rencontres mensuelles avec les gestionnaires des CHSLD et quelques membres du personnel, puisque la présidente du Comité de résidents du CHSLD de Lac-Etchemin et le président du Comité de résidents du CHSLD de Saint-Prosper sont membres du comité de coordination milieu de vie. Ces rencontres permettent de prendre connaissance de l'état de la situation dans les CHSLD en termes d'éclosions, de main-d'œuvre, ainsi que des différents dossiers en cours.

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

- Participation à la démarche de sondage sur la satisfaction à l'égard des soins et l'accueil en CHSLD;
- Consignation des commentaires reçus suite à l'envoi d'une lettre de condoléances aux familles des résidents décédés aux deux CHSLD et envoi d'une copie de ces commentaires aux administrateurs concernés.

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

- Plusieurs membres des comités sont des proches aidants. Lors des réunions, nous discutons avec ceux-ci et nous leur demandons s'ils ont vu, entendu ou vécu une situation particulière qui aurait pu aller à l'encontre des droits des résidents en CHSLD.

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

- Nous n'avons pas reçu de demande d'usagers désirant porter une plainte.

**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 :**

- Tenue de réunions communes avec le Comité des usagers des Etchemins et ses Comités de résidents.

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

<b>Valeurs</b>	<b>Actions réalisées en lien avec les valeurs</b>
<p><b>BIENVILLANCE</b></p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	<p>Tous les membres ont à cœur le bien-être des usagers. C'est pourquoi ils participent activement aux réunions et aux activités du comité.</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>Un membre du Comité de résidents du CHSLD de Saint-Prosper fait du bénévolat chaque semaine. Ce membre participe à des activités du CHSLD de Saint-Prosper de façon hebdomadaire et porte une aide au personnel.</p>

**RESPECT**

Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.

Certains membres sont des proches aidants. Ils sont également des usagers eux-mêmes. Ils comprennent donc l'importance de traiter toute personne avec respect.

**8. TENUE DES RENCONTRES**

Au cours de l'année, le comité a tenu trois rencontres ainsi qu'une Assemblée générale annuelle.

Dates des rencontres :

8 septembre 2021

18 octobre 2021

9 mars 2022

Date de l'Assemblée générale annuelle :

14 juin 2021

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

Le président du Comité des usagers a participé à une plénière sur la maltraitance en collaboration avec le Commissaire aux plaintes et le commissaire adjoint. Ils ont pu discuter de l'application de la Politique de lutte à la maltraitance et du processus de traitement des plaintes en général.

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

La principale priorité pour l'année prochaine est le recrutement de membres. En date de rédaction de ce rapport, un processus a déjà été enclenché avec une graphiste de la région pour la réalisation de banderoles. Celles-ci seront placées devant le CLSC/CHSLD de Lac-Etchemin, ainsi que le CLSC/CHSLD de Saint-Prosper. Des banderoles de type « beach flag » sont également en conception. Celles-ci seront installées lors de nos cafés citoyens, ainsi qu'à l'AGA. Des affiches en plus petit format sont également en cours de conception. Les gestionnaires des deux CHSLD ont été mis au courant de l'enjeu de recrutement du comité et vont collaborer avec nous pour mettre en place des mesures pour solliciter l'intérêt de membres potentiels. Bref, nous sommes présentement dans l'élaboration d'un plan de recrutement bien précis.

Afin de poursuivre notre mission de protection des droits des usagers, le journal *Votre Soutien* continuera d'être produit. En date de rédaction de ce rapport, une nouvelle édition du journal a déjà

été publiée. Le Comité des usagers a collaboré avec le Pavillon du cœur de Beauce-Etchemin, plus précisément avec une nutritionniste, pour la rédaction d'un article sur la nutrition. Le président a inclus dans le journal un touchant témoignage concernant sa greffe d'organe. Le journal inclut également un sondage sur la satisfaction des soins, ainsi qu'un rappel des droits des usagers.

Pour la prochaine année, le Comité des usagers veut développer des partenariats avec des organismes communautaires de sa région. Il veut également poursuivre ses cafés citoyens en invitant des conférenciers sur des thèmes variés dans le but toujours d'informer les usagers sur leurs droits concernant certains types de services offerts (ex : la gériatrie sociale, le maintien à domicile, les soins palliatifs à domicile, les responsabilités des usagers, la violence verbale et physique, etc.)

Le Comité des usagers des Etchemins a comme souhait à long terme de développer un comité multicientèle. Celui-ci concernerait la population de manière plus générale (immigrants, personnes handicapées, étudiants, etc.)

Le comité continuera de participer aux différentes rencontres avec la direction SAPA et la direction générale du CISSS-CA pour être au courant des différents projets et dossiers en cours. Il participera également à des formations offertes par différents organismes tels que L'Appui pour les proches aidants. Enfin, la personne-ressource du Comité des usagers des Etchemins participera au congrès RPCU en octobre 2022.

Voici plusieurs idées de projets pour les années à venir :

- Ouverture d'esprit aux réalités du vieillissement et de la santé mentale
- L'urgence d'une meilleure protection des personnes vulnérables
- Les avantages des activités intergénérationnelles
- La sensibilisation auprès de la population et de nos étudiants du milieu face aux enjeux de la vulnérabilité, de la maltraitance, des abus, de l'anxiété, etc.
- Préconiser une approche encore plus humaniste dans l'offre de services en maintien à domicile
- Soutenir efficacement les usagers, leurs proches et les aidants pour ainsi faire plus facilement face aux choix à venir
- Identifier clairement les besoins croissants en matière de maintien à domicile en menant une enquête (sondage) auprès d'eux (vieillesse accélérée de la population, orientation ministérielle et volonté du CISSS-CA concernant le maintien à domicile le plus longtemps possible, la Politique Chez-soi le premier choix, etc.)
- Créer un répertoire en continu des proches aidants ainsi que des usagers maintenus à domicile afin de pouvoir rejoindre les gens qui reçoivent des services à domicile et leurs proches



- Créer des trajectoires de communications et d'échange avec des organismes communautaires qui supportent les proches aidants, les résidents des RPA et les usagers recevant des services à domicile dans le but de collaborer efficacement

## 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, le comité n'a pas fait d'autoévaluation.

## 13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers :	810 heures
Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents :	350 heures
<b>Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année :</b>	<b>1160 heures</b>

## 14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES

Monsieur Bernard Poulin, le président du Comité des usagers des Etchemins, est également le président du CUCI. Il assiste donc à toutes les réunions et suit de près les différents projets du ministère tel que l'implantation du projet pilote de téléconsultation ainsi que tous les enjeux à portée régionale.

## 15. CONCLUSION

Comme vous avez pu le constater, à la lecture de ce rapport, énormément d'efforts ont été investis par nos membres du comité et ces efforts ont porté sur notre mission première, soit la représentation des droits des usagers. Nous avons toujours pour but que ceux-ci répondent adéquatement aux besoins des proches et des usagers. Plusieurs objectifs nous attendent pour 2022-2023 et nous demeurons confiants que nous pourrons y répondre.

Je termine en remerciant les membres qui demeurent au sein de nos comités et ceux qui ont pris la décision de quitter pour diverses raisons. Je souligne la contribution d'une personne importante qui tire sa révérence après de longues années en tant que présidente du Comité de résidents du CHSLD de Lac-Etchemin, madame Diane Lapointe. Celle-ci a grandement investi son temps au Comité de résidents comptant plus de 10 ans de bénévolat soutenu, avec tant d'énergie positive et de bienveillance.

## 16. SIGNATURE

**Signature du président :**



Président  
Comité des usagers des Etchemins

Date : Le 18 mai 2022