

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

Québec 



Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers de Montmagny-L'Islet



1. IDENTIFICATION

Nom du comité des usagers :

Comité des usagers de Montmagny-L'Islet

Nom de l'établissement (CISSS ou CIUSSS) :

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

Coordonnées

Adresse postale du comité :	22, av. Côté, bureau B-171, Montmagny (Québec) G5V 1Z9
N° de téléphone du comité :	418 248-0639 poste 5728
Courriel du comité :	cuml.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli
- Comité de résidents du CHSLD de Sainte-Perpétue
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Eugène
- Comité de résidents du CHSLD de Cap-Saint-Ignace (dissout en cours d'année)
- Comité de résidents du CHSLD de Montmagny
- Comité de résidents du CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2021-2022 se sera déroulée encore une fois sous le signe de l'adaptation. Les diverses contraintes pour nos comités de résidents et notre comité des usagers nous avons permis de développer de nouveaux moyens de communication afin de rejoindre non seulement les usagers, mais aussi toute la population.

Il me fait plaisir de vous présenter notre rapport d'activités dans lequel vous serez en mesure de constater tout le travail accompli.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Publication de 4 numéros du Journal Le VieLien, une revue adressée aux résidents des CHSLD et leurs proches et distribuée en plus dans toutes les municipalités de notre secteur, dans les RPA, les RI-RTI et les centres de jour;
- Conception et distribution du calendrier des droits 2022 (secteur L'Islet);

- Augmentation de la visibilité du CUML dans les médias locaux par différentes campagnes dans les médias écrits et télévisuels ainsi que par une série d'entrevues offertes par la présidente du CUML;
- Conception d'une vidéo dans le cadre de la Semaine nationale des droits des usagers du réseau de la santé au mois de novembre;
- Embauche d'une personne-ressource à la coordination des activités;
- Mise à jour des règlements généraux et du cadre financier;
- Recrutement de deux nouveaux membres au comité;
- Participation de plusieurs de nos membres à différentes Tables mission du RPCU et Comités partenaires du CISSS.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>Prénom</i>	<i>Nom</i>	<i>Usager ou Autre (précisez)</i>	<i>Fonction</i>
Lise	M. Vachon	Usagère (représentante la population)	Présidente
Raymond	Paré	Représentant CR CHSLD de Saint-Fabien-de-Panet	Vice-président
Renée	Grégoire	Usagère (représentante la population)	Secrétaire
Brigitte	Caron	Usagère (représentante la population)	Trésorière
Denise	Morneau	Représentante CR CHSLD de Saint-Jean-Port-Joli	Membre régulier
Céline	Kirouac	Usagère (représentante la population)	Membre régulier
Jean-Pierre	Després	Usager (représentant la population)	Membre régulier
Jovette	Cloutier	Représentante CR CHSLD de Montmagny	Membre régulier
Hélène	Caron	Représentante CR CHSLD de Saint-Eugène	Membre régulier
Francine	Thériault	Représentante CR CHSLD de Sainte-Perpétue	Membre régulier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Présidente	Prénom : Lise	Nom : M. Vachon
	Adresse postale : 36, rue Montcalm, Montmagny, G5V 1V5	
	N° de téléphone : 418 248-5900	
	Courriel : lise_m_vachon@hotmail.com	

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 : Gabrielle	Nom : Brisebois
	Adresse postale : 21, Cajetan-Gauthier, Montmagny, G5V 0B2	
	N° de téléphone : 819 616-0467	
	Courriel : gabrielle.brisebois.cisssca@ssss.gouv.qc.ca	

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 :

Publication du Journal Le VieLien : La coordonnatrice du CUML et une des membres sont déléguées à un comité de travail qui planifie la publication du VieLien. Ce comité a tenu plusieurs rencontres par téléphone ou visioconférence afin de choisir les contenus en lien avec les droits des usagers. Dans la dernière année, les droits en fin de vie, la bientraitance, le droit d'être informé et le droit d'être accompagné ont été les thèmes des quatre revues publiées. La nouvelle coordonnatrice a été présentée ainsi que les efforts des membres du comité des usagers pour demeurer en contact avec les usagers du réseau de la santé malgré la pandémie. Les 4 numéros sont publiés aux saisons et sont distribués dans les CHSLD, les RI-RTF-RPA, dans les centres de jour et dans les bureaux des municipalités des MRC de Montmagny et de L'Islet.

Calendrier des droits - Soutien aux comités de résidents concernés et distribution : Comme chaque année, le CUML a apporté sa collaboration aux comités de résidents des CHSLD de Saint-Jan-Port-Joli, Saint-Eugène et Sainte-Perpétue afin de permettre la publication d'un calendrier des droits 2022. Ce calendrier a été distribué auprès des résidents des CHSLD, des RI-RTF-RPA et des usagers des centres de jour en plus de toutes les municipalités de notre territoire.

Publications dans les médias locaux : Durant la première moitié de l'année, le comité des usagers a poursuivi la publication d'une série de chroniques dans le journal régional L'Oie Blanche. L'objectif de ces chroniques est de faire connaître le comité des usagers auprès de la population en général, d'informer sur les instances et procédures en place pour faire respecter les droits des usagers, de les renseigner sur leurs obligations et de les inviter à participer à l'amélioration de la qualité des services en joignant un comité de résidents ou le comité des usagers. L'apparition du CUML dans les médias locaux s'est poursuivie avec une série d'entrevues accordées par la présidente lors de la Semaine nationale des droits des usagers de la santé en novembre. Finalement, des placements publicitaires ciblés ont permis au CUML d'augmenter sa visibilité auprès de la

population locale pour faire connaître les droits des usagers ainsi que les services d'accompagnement offerts par le comité auprès des usagers.

Conception d'une vidéo pour la Semaine nationale des droits des usagers : Le CUMML a conçu une vidéo explicative sur les 12 droits des usagers en collaboration avec différents organismes du milieu ainsi que des usagers de tous les âges. Cette vidéo a été diffusée sur le réseau de télévision local en plus de paraître sur la page Facebook du CISSS-CA durant le mois de novembre. Le partenariat avec les organismes a permis d'augmenter la visibilité du comité auprès de divers organismes de la région.

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

La publication d'articles dans la revue Le VieLien et les activités avec les résidents entourant le calendrier des droits atteignent également l'objectif de promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Les activités entourant la Semaine nationale des droits des usagers, notamment les entrevues réalisées par la présidente, ont permis de mettre en lumière l'importance de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers en lien avec le respect de leurs droits.

Participation aux tables mission du RPCU : La participation de trois membres du CUMML aux tables mission organisées par le RPCU permet à notre comité de participer activement à la promotion de l'amélioration des conditions des usagers en prenant part à des activités de concertation nationale où les expériences et les priorités de notre comité sont partagées avec d'autres et mises en commun pour assurer une meilleure représentativité provinciale.

Projet-Pilote en téléconsultation : La présidente du CUMML a été invitée dans les médias locaux à expliquer la position du comité dans le cadre de ce projet qui est lancé dans un CHSLD de notre territoire. Elle a pu mettre de l'avant le travail du comité dans la promotion de l'amélioration des conditions de vie des usagers.

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

La situation pandémique ne nous a pas permis d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par des sondages, mais le comité a suggéré au CUCI différentes avenues virtuelles pouvant permettre aux usagers de partager leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus dans les installations du CISSS-CA.

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

Plusieurs membres du CUMML et la coordonnatrice participent activement aux différentes rencontres proposées par le CISSS pour s'assurer de mettre de l'avant les droits et intérêts des usagers. Parmi celles-ci, notons les rencontres téléphoniques avec le DG, la plénière SAPA concernant les nouvelles Maisons des aînés, les rencontres pour la présentation de la démarche des sondages en CHSLD, la rencontre au sujet de la politique contre la maltraitance, les rencontres concernant le projet-pilote en téléconsultation en plus des rencontres des différents comités partenaires en lien avec l'éthique dont deux de nos membres font partie.

L'implication de la présidente au CUCI, au conseil d'administration et au comité de vigilance du CISSS de Chaudière-Appalaches contribue à une meilleure vue d'ensemble des besoins des usagers.

La participation de la représentante THR aux rencontres du CUML permet d'être à l'affût des enjeux spécifiques aux CHSLD.

La coordonnatrice travaille en collaboration avec le CUCI depuis le mois de décembre dernier à l'élaboration d'une formation sur la politique contre la maltraitance qui sera destinée aux membres des CU et des CR du territoire de Chaudière-Appalaches.

La participation active de nos membres dans les différentes activités de représentation au RPCU nous permet également de représenter les droits et intérêts des usagers de notre secteur au niveau provincial.

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

La coordonnatrice du comité a accompagné 18 usagers entre le mois d'octobre 2021 et le mois de mars 2022. De ces 18 accompagnements, 9 usagers ont décidé de porter plainte. Les autres accompagnements ont pu trouver un résultat positif grâce aux démarches du comité des usagers.

Il est intéressant de noter que l'augmentation du nombre d'accompagnements coïncide avec l'augmentation de la visibilité du comité dans les différents médias locaux de même qu'avec son rapprochement avec divers organismes de la région dont le bureau de la députée provinciale qui transfert désormais plusieurs dossiers de plainte du domaine de la santé au comité des usagers pour optimiser l'accompagnement des usagers selon leurs besoins.

Entre le mois de septembre et le mois de mars, la coordonnatrice a travaillé durant 25 heures dans les différents dossiers d'accompagnement des usagers, dont plus de 20 heures durant les mois de janvier, février et mars.

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 :*

En plus des budgets de base accordés à chacun des comités de résidents, le comité des usagers a poursuivi son offre de soutien financier auprès des comités de résidents qui le souhaitent afin qu'ils puissent se procurer les services de personnes-ressources en soutien administratif. La coordonnatrice a effectué une tournée de chaque comité de résidents du territoire pour s'assurer de bien comprendre la réalité et les besoins de chacun et elle a fait un suivi adapté aux besoins particuliers de chaque comité.

Suite à la dissolution du comité de résidents de Cap-Saint-Ignace, la coordonnatrice et la présidente ont travaillé en partenariat avec le CISSS et la municipalité pour trouver de nouveaux bénévoles. Plusieurs rencontres ont été faites et ce travail a permis de recruter de nouvelles bénévoles qui vont reprendre les activités du comité de résidents à l'automne 2022.

Une formation sur mesure a été offerte à tous les bénévoles des comités de résidents et du comité des usagers pour leur permettre de bien comprendre leur rôle au sein de leur comité et de remplir les fonctions légales des comités.

Un nouveau mode de financement a aussi été proposé aux comités de résidents pour favoriser le travail collaboratif entre les comités et permettre à tous les comités de développer des projets intéressants pour leurs résidents, même les plus petits.

La révision des règlements généraux permettra aussi aux comités de résidents d'adhérer au nouveau document puisqu'il a été adapté pour convenir tant au comité des usagers qu'aux comités de résidents.

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>BIENVEILLANCE</p> <p>Cette valeur est la disposition affective qui vise le bien et le bonheur d'autrui.</p>	<p>Le CUML a permis à la coordonnatrice de suivre une formation sur le bénévolat pour lui permettre de bien cerner les besoins des bénévoles et avoir une approche bienveillante auprès de tous les bénévoles qui œuvrent au sein des comités de résidents et des usagers.</p>
<p>ENGAGEMENT</p> <p>Les membres accomplissent leurs fonctions en étant proactifs et en démontrant de la persévérance et de la solidarité.</p>	<p>L'implication des membres du comité dans les différents comités partenaires du CISSS-CA et dans les différentes activités du RPCU démontre leur engagement pour réaliser les fonctions du comité.</p>
<p>RESPECT</p> <p>Les membres de chacun des comités ont la conviction que toute personne mérite la même considération.</p>	<p>Les membres du comité ont travaillé les différents changements proposés au mode de financement des CR et aux règlements généraux avec un grand respect pour s'assurer que tous comprenaient les projets et que tous les bénévoles puissent poser les questions et soumettre les commentaires qu'ils souhaitaient. L'avis de tous les membres et bénévoles a été pris en considération dans l'élaboration des projets par respect pour leur travail et leur implication.</p>

8. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année, le comité a tenu 6 rencontres ainsi qu'une assemblée générale annuelle. 20 mai 2021, 22 juin 2021 (AGA et rencontre), 22 juillet 2021, 7 octobre 2021, 24 novembre 2021, 20 janvier 2022, 16 mars 2022. La rencontre prévue en décembre a été reportée à cause de la COVID et la rencontre prévue en février a été transformée en formation sur mesure offerte à tous les bénévoles par le RPCU.

Le comité exécutif s'est rassemblé quatre fois et différentes rencontres de comités de travail ont eu lieu dans le cadre de l'embauche de la coordonnatrice ainsi que pour la reconstitution du CR de Cap-Saint-Ignace.

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

La coordonnatrice a eu à contacter directement le CPQS à une reprise lors d'un accompagnement pour connaître la procédure du CISSS concernant le questionnement de l'utilisateur. Différents accompagnements ont aussi nécessité le soutien de la gestionnaire responsable des comités d'utilisateurs de l'établissement.

10. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Déploiement des nouveaux affichages en plexiglas dans les installations du territoire
- Sondage et mise à jour de l'outil de communication Viélien ainsi que la prise en charge par le CUML de l'outil de communication
- Installation d'écrans dans les différentes installations du secteur pour diffuser de l'information
- Prise en charge du projet calendrier des droits par le CUML
- Participation à divers kiosques d'information
- Établir un calendrier de diffusion dans les médias locaux
- Offrir une série de conférences lors des AGA des CR et du CU
- Soutien au CR de Sainte-Perpétue pour une consultation en lien avec le projet-pilote en téléconsultation
- Offrir des conférences sur les droits des usagers à divers organismes de la région
- Organiser des rencontres de travail entre les présidentes et président de CR pour augmenter la collaboration entre les comités et favoriser les échanges
- Offrir une formation sur la maltraitance à tous les bénévoles des comités du secteur
- Construire un processus d'autoévaluation du CU
- Participer au congrès du RPCU

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.

Au cours de l'année prochaine, il est prévu de construire une procédure d'autoévaluation des membres et du comité.

13. NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT

Nombre d'heures effectuées par le comité des usagers : 400 heures

Nombre d'heures effectuées par les comités de résidents : 967.5 heures

Total des heures de bénévolat effectuées au cours de l'année (incl, hrs plus bas) : 1507.5 heures

Implications de la présidente (CUCI, Exécutif CUCI, C.A. + Comité de vigilance CISS-CA) 140 heures

14. AUTRES INFORMATIONS/COMMENTAIRES *

Financement des CR : Une particularité est à noter dans les différents rapports financiers des comités de résidents. Il a été décidé par le comité des usagers en avril 2021 que les six CR du secteur conserveraient leurs surplus de manière exceptionnelle pour leur permettre de redémarrer leurs activités après la pandémie. En plus de conserver les surplus, ils se sont vu verser leur allocation annuelle habituelle. Cette situation résulte en des montants plus élevés que d'habitude sur les rapports financiers des six CR du secteur Montmagny-L'Islet. Pour la prochaine année, par souci d'équité et pour être conforme avec les paramètres budgétaires relatifs au CU et aux CR en vigueur, les surplus des CR seront retournés au CUML et le mode de financement a été modifié pour permettre d'utiliser plus judicieusement les sommes allouées dans le but de répondre aux fonctions légales des comités. Le comité des usagers a pris la décision de former un fonds spécial dédié aux projets des CR et des rencontres entre les présidentes et président sont également prévues pour que celles-ci et celui-ci puissent partager leurs idées et former des projets de plus grande envergure.

Il faut aussi savoir que depuis l'embauche de la coordonnatrice, le CUML a offert aux CR qui le souhaitent de s'occuper de leurs finances. Les comptes du CR de Saint-Fabien et de Cap-St-Ignace ont ainsi été fermés et les montants alloués sont gérés par le CU via la coordonnatrice, mais en respect de la volonté des CR concernés. Le but de l'exercice est de faciliter le recrutement et la rétention des bénévoles qui n'ont plus à s'occuper du

dossier parfois complexe de la trésorerie et de diminuer les frais bancaires qui s'élevaient parfois à plus de 100\$ par année pour chaque compte.

Invités lors des réunions : En plus de ses membres réguliers, le CUMML invite à ses rencontres des personnes qui permettent d'apporter des compléments d'information ou du soutien dans certains dossiers. Entre autres, Mme Suzanne Brisson qui représente les comités de résidents de notre secteur à la Table d'hébergement régionale informe régulièrement le CUMML des activités de cette instance régionale. De plus, Mme Lise Ouellet, personne-ressource de 2 comités de résidents est également invitée aux rencontres du CUMML en vue d'apporter du soutien sur certains projets au besoin.

Le CUMML a également invité des membres observateurs à se joindre aux réunions dans le but de les préparer à devenir des membres avec droit de vote si l'implication les intéressait. C'est le cas de M. Michel Coulombe qui présentera sa candidature lors de la prochaine AGA et de Mmes Diane et France Caouette qui seront les deux premières bénévoles à faire partie du nouveau CR de Cap-St-Ignace. Cette invitation à participer comme membre observateur permet d'augmenter l'intérêt des futurs membres ainsi que leur compréhension des dossiers en cours sans causer une trop grande pression sur leurs épaules, favorisant ainsi la rétention des nouveaux bénévoles.

15. CONCLUSION

En conclusion, nous pouvons donc apprécier le travail de chaque bénévole qui s'investi et est toujours partant-partante pour essayer de nouvelles méthodes qui visent à assurer le bien-être et la défense des droits des usagers de Montmagny-L'Islet.

Il faut aussi se rappeler que nous avons un défi de taille cette année, soit celui de recruter une nouvelle personne-ressource qui s'est avérée rapidement une coordonnatrice des plus efficace pour l'ensemble du territoire. Merci Gabrielle pour ton professionnalisme. Nous aurons de beaux défis à relever dans l'année à venir particulièrement dans les communications et le recrutement de bénévoles dans les différents CR. Les usagers comptent sur nous pour la défense de leurs droits, et ce, en assurant une vigie de tous les instants. Merci à chacun-chacune de vous pour votre engagement et formulons le souhait d'avoir plus d'échanges en présentiel en 2022-2023.

16. SIGNATURE

Signature du président/de la présidente :



Président(e)
Comité des usagers de Montmagny-L'Islet

Date : Le 29 avril 2022