

Rapport d'activités 2023-2024

Comité des usagers du Haut-Saint-François



comité des
usagers

du CSSS du Haut-Saint-François

Défendre vos droits en santé

🌀 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 🌀

1. Identification

Nom du comité	
Comité des usagers du Haut-Saint-François	
Nom de l'établissement	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Coordonnées du comité des usagers	
Adresse postale :	460, 2 ^e avenue, Weedon, Québec. J0B 3J0
Numéro de téléphone :	819.566-4893
Adresse courriel :	comiteusagers.hsf@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)	
Comité de résidents du Centre d'hébergement d'East Angus	
Comité de résidents du Centre d'hébergement de Weedon	

2. Mot de la présidence

Bonjour à tous,

Au nom du comité des usagers du Haut-Saint-François, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport d'activités de l'exercice 2023-2024 faisant état des activités réalisées dans le cadre de son mandat.

Après avoir mis un terme en 2023 à trois années de pandémie de COVID-19, le comité des usagers a relancé plus activement ses activités de groupe au cours de la dernière année.

Les membres du comité des usagers et de leurs comités de résidents sont les gardiens des droits des usagers et ont une préoccupation particulière envers les personnes les plus vulnérables. Son rôle de gardien en fait l'un des porte-paroles importants des usagers auprès des instances de l'établissement.

Ils sont la voix citoyenne des usagers du territoire du Haut-Saint-François, n'hésitez donc pas à nous faire part de vos commentaires, toujours dans un esprit d'amélioration de la qualité des services.

Nous tenons à souligner l'engagement social et communautaire de tous les membres du comité des usagers ainsi que des membres des deux comités de résidents qui offrent bénévolement leur temps et leur savoir pour la défense des droits des usagers, l'amélioration de la qualité des services et des conditions de vie des usagers de la MRC.

Dans un souci constant de représenter nos usagers du territoire, le recrutement de membre demeure une priorité.

Vous souhaitez influencer l'amélioration des services de santé et des services sociaux pour la population de votre MRC, n'hésitez pas à nous contacter pour vous informer, vous impliquer et faire la différence.

Dans la prochaine année, avec vous usagers, nous maintiendrons nos démarches, afin de faire connaître votre comité des usagers (CU), vos droits en santé et services sociaux et vous représenter auprès des instances du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

Madame Michelle Routhier, vice-présidente
Le comité des usagers du Haut-Saint-François

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Michelle	Routhier		X	Vice-présidente
Ginette	Bélanger		X	Personne-ressource
Jacinthe	Audet-Bolduc	X		
Chantal	Bessette	X		
Diane	Duranleau	X		
Cécile	Tellier-Roy	X		

4. Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

Présidence :	Nom : Poste vacant
	Courriel :
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Ginette Bélanger
	Courriel : ginette.belanger.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

➤ Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Rédiger des capsules dans les feuillets de communication des deux centres d'hébergement sur les thèmes suivants :
 - Le pouvoir d'améliorer la qualité des soins et des services;

- Le rôle et mandat de votre comité de résidents et le recrutement de membres;
- Message de la présidente du comité de résidents lors de la période des fêtes.
- Prendre connaissance des nouvelles politiques émises par la direction du CIUSSS de l'Estrie - CHUS;
- Prendre connaissance des Infolettres, des bulletins La Vie-trine Express émis par le CIUSSS de l'Estrie - CHUS, ainsi que des Infolettres émises par le Regroupement Provincial des Comités des usagers (RPCU);
- Se tenir informé du projet de Loi 15 déposé par le ministre Dubé dont l'objectif est de revoir l'organisation des services de santé et services sociaux, afin d'améliorer l'accès aux soins dans le réseau public de santé et prendre connaissance des changements apportés;
- Prendre connaissance des notes de services émises par les gestionnaires des installations de notre territoire;
- S'assurer que le dépliant du comité des usagers et le dépliant du comité de résidents ainsi que le document "La trousse de l'utilisateur informé" soient inclus dans la pochette d'accueil des nouveaux résidents admis en CHSLD;
- S'assurer de la disponibilité des dépliants du comité des usagers dans les présentoirs des installations du territoire;
- S'affilier au Regroupement Provincial des Comités des usagers (RPCU) afin d'obtenir l'information pertinente à jour ainsi que recevoir le soutien nécessaire dans différents dossiers;
- S'informer auprès de la conseillère cadre à la DQEPP du système mis en place pour rejoindre le secrétariat médical pour la prise de rendez-vous de la clientèle avec les médecins;
- Distribuer dans les pochettes d'accueil de la clientèle en santé mentale des dépliants pour faire connaître le comité des usagers;
- Distribuer des articles promotionnels, tels que sacs réutilisables, cœurs anti-stress, blocs-notes à l'effigie et aux coordonnées du comité des usagers, lors de rencontres ou activités du comité;
- Rencontrer le 23 mai 2023 une firme de communication afin d'établir un premier contact et discuter de nos préoccupations et nos besoins afin de planifier les actions nécessaires pour le recrutement de membres et se doter d'outils de travail pour notre comité;
- Le 6 octobre 2023, prendre connaissance de l'information sur l'offre de services en soins infirmiers courants offerte à la population du territoire du Haut-Saint-François transmise par la coordonnatrice du réseau territorial de services de santé généraux afin d'être mieux outillé pour répondre aux questionnements des usagers;
- Présence le 12 octobre 2023 à l'assemblée citoyenne sur le territoire du Haut-Saint-François, lors de la tournée de Dr Stéphane Tremblay, président-directeur général du CIUSSS de l'Estrie - CHUS et des membres de son équipe, afin d'échanger et répondre aux questionnements et préoccupations des citoyens en matière de santé et services sociaux;
- Présence d'un membre du comité le 19 octobre 2023 à la rencontre des membres de l'AFEAS de Cookshire-Eaton, afin de faire connaître le comité des usagers et distribuer des dépliants sur le rôle et mandat du comité ainsi que des outils promotionnels;
- Présence le 17 novembre 2023 à la conférence "Vieillir en santé" du Dr Réjean Hébert, gériatre et chercheur chevronné, afin de l'entendre sur les thèmes suivants : Comment soigner les personnes âgées et Adapter le système de soins au vieillissement de la population (sur l'importance de la première ligne et des soins à domicile);
- Le 19 février 2024, demander des précisions auprès de la chef d'équipe d'accès à l'information quant aux mesures mises en place pour la gestion de la confidentialité et l'accès aux dossiers d'un usager dans les établissements de santé;
- Le 14 mars 2024, rencontrer le président de la Table de concertation des personnes âgées du Haut-Saint-François afin de mieux connaître la mission de la Table de concertation et de les

informer du rôle et mandat du comité des usagers du Haut-Saint-François, dans un objectif également de favoriser la collaboration, le partenariat et la création d'alliance;

- Participer à une rencontre des familles au centre d'hébergement d'East Angus le 20 mars 2024, distribuer des outils promotionnels et faire connaître le rôle et mandat du comité des résidents/usagers et promouvoir les droits des usagers dans l'établissement;
- Effectuer de la publicité dans les feuillets d'activités des CHSLD, sur les réseaux sociaux et auprès de différents partenaires pour faire connaître les comités de résidents présents en CHSLD et le comité des usagers du Haut-Saint-François afin de recruter des membres pour ces comités;
- Faire des recherches afin de mieux connaître la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, protégeant les droits des personnes notamment en ce qui a trait à l'égalité et au respect de la dignité.

➤ **Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Suivre auprès des gestionnaires de l'hébergement l'avancement des différents projets autorisés par le CIUSSS de Estrie - CHUS et des travaux d'amélioration pour la clientèle hébergée;
- Rencontrer les gestionnaires de l'hébergement pour discuter de la qualité des soins et des conditions de vie des résidents hébergés et se tenir informé des nouveaux programmes et de la situation en matière de soins et services rendus aux résidents;
- Rencontrer le 25 mai 2023, la directrice adjointe aux activités d'alimentation concernant plusieurs insatisfactions des résidents concernant les services alimentaires en CHSLD;
- Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, organisation d'une conférence "Communiquer avec le cœur" tenue le 17 novembre 2023, en partenariat avec la Société Alzheimer de l'Estrie. Cette conférence offerte à la population explique comment intégrer certaines approches afin de mieux communiquer au quotidien avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer;
- Rencontrer le 14 mars 2024 une professionnelle en gestion des risques à la Direction de la qualité afin de mieux comprendre le rôle, la responsabilité et les tâches des différentes instances de cette gouvernance, impliquée dans la gestion des événements non souhaitables lors de la prestation des soins de santé au secteur hébergement ainsi qu'à la coordination des soins critiques, urgence, unité d'hospitalisation volet chirurgie.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Le 23 mai 2023, compléter le questionnaire d'autoévaluation en ce qui a trait aux normes de leadership dans le cadre de la démarche d'Agrément du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, cet exercice d'amélioration continue de la qualité permettra à la Direction de la qualité de connaître notre perception du point de vue usagers et de bâtir un plan d'action pour l'amélioration de la qualité en ce qui a trait aux normes
- En juin 2023, support apporté aux résidents des deux centres d'hébergement, afin de compléter le sondage de satisfaction Portrait intégré de l'expérience de l'utilisateur;
- Prendre connaissance des résultats de ce sondage de satisfaction effectué auprès des résidents, participer aux choix des recommandations et prendre connaissance du Plan d'action 2023-2024 mis en place;
- Le 2 février 2024, participer au sondage de la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat en partageant des attitudes et des gestes témoignant de soins et services efficaces, sécuritaires et centrés sur la personne.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Rendre disponible une ligne avec messagerie vocale pour les usagers voulant apporter des commentaires ou désirant de l'information ou du support sur les services de santé et les services sociaux offerts;
- Intervenir auprès des gestionnaires concernés afin d'exprimer nos préoccupations sur les besoins en soins et services des résidents hébergés, compte tenu du manque d'effectif et des plans de contingence mis en place;
- Intervenir auprès de la coordonnatrice du réseau territorial de services de santé généraux, accueil-réception et centrale de rendez-vous à la Direction des Services généraux concernant la note de service émise le 18 mai 2023 "Avis de modulation des centres de prélèvements – Été 2023". Des ajustements aux modulations ont été apportés permettant une augmentation du temps offert en maintien des services de prélèvement;
- Rencontre TEAMS le 31 mai 2023 du chef de service dans le milieu, volet psychosocial, auxiliaires familiales et centre de jour concernant nos préoccupations sur l'offre de soins et services à domicile ajustée et des secteurs touchés au Plan de contingence 2023-2024.

➤ **Fonction 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte**

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Informer et supporter un résident souhaitant un transfert de son conjoint en centre d'hébergement;
- Informer et référer un usager sur la prise de rendez-vous pour les services de prélèvement sanguin sur le territoire du Haut-Saint-François;
- Effectuer des démarches auprès de gestionnaires suite à des plaintes concernant le service de prélèvement sur le territoire du Haut-Saint-François;
- Effectuer des démarches et rencontrer le gestionnaire des services alimentaires relativement à plusieurs insatisfactions reçues des résidents et membres de familles concernant les repas offerts aux résidents hébergés;
- Informer un membre de famille de résidents hébergés sur le ratio/présence de préposés aux bénéficiaires sur une base permanente dans l'aile prothétique d'un centre d'hébergement;
- Effectuer des demandes auprès de la gestionnaire du centre d'hébergement et du service informatique régional, afin d'obtenir un signal Wifi fiable au centre d'hébergement dans un objectif d'amélioration de la qualité de vie et de stimulation du résident hébergé;
- Porter à l'attention de la direction de l'établissement les situations problématiques soumises par les résidents en CHSLD.

➤ **Fonction 5 : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents (CR) et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Suivre les interventions des membres des comités de résidents des centres d'hébergement d'East Angus et de Weedon et en discuter lors de chaque rencontre;
- Supporter le comité de résidents du centre d'hébergement de Weedon dans le dossier des problématiques alimentaires : manque de certains produits alimentaires essentiels, changements fréquents dans les menus, chaleur des aliments, etc;

- Demander aux membres des comités de signer un formulaire d'engagement à la confidentialité et au respect des valeurs et du code d'éthique du comité des usagers et résidents.

➤ **Fonction 6 : Évaluer, les cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS**

Non applicable

6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Prendre connaissance du Tableau de bord des plaintes transmis par la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP);
- Le comité des usagers réfère au besoin aux acteurs du régime d'examen des plaintes.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Les réalisations du comité des usagers du Haut-Saint-François pour l'année 2023-2024 apparaissent dans les énoncés déjà énumérés.

Pour la prochaine année, les membres du comité des usagers prévoient les activités suivantes :

- Participer à diverses formations offertes par le Regroupement Provincial des comités des usagers du Québec sur les fonctions, le rôle, l'engagement des membres de comités ainsi que les droits et obligations des usagers;
- Inviter les nouveaux membres à prendre connaissance sur la chaîne YouTube la formation conçue par le CIUSSS de l'Estrie - CHUS ayant pour titre : "Membres d'un comité des usagers ou de résidents pour bien comprendre mon rôle";
- Participer à une formation sur le code de conduite et la façon de répondre juste et pertinente aux médias interpellant les membres des comités. Déterminer les limites de l'autonomie et de la capacité d'action des membres;
- Participer le 1^{er} mai 2024 à la conférence "Perceptives sur le vieillissement dans le Haut-Saint-François" activité organisée par la Table de concertation des personnes âgées du Haut-Saint-François. Trois panélistes seront présents, un médecin de santé publique, un urbaniste et un

économiste/chercheur pour discuter des conditions favorables à la qualité de vie des citoyens vieillissant dans notre MRC;

- Être présent le 5 juin prochain 2023 à une rencontre des partenaires du Haut-Saint-François et distribuer des outils promotionnels afin de faire connaître le comité des usagers lors de la présentation d'une pièce de théâtre sur la maltraitance des aînés;
- Participer à l'automne prochain au congrès du Regroupement Provincial des comités des usagers sous le thème "20 ans au service des usagers pour la défense de leurs droits";
- Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, organiser une activité d'information pour la population;
- Participer aux activités organisées par le comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS;
- Rendre disponible pour les membres, le cartable "Guide d'accueil pour les membres des comités des usagers et comités de résidents" et contribuer à la mise à jour de ce cartable Guide d'accueil;
- Poursuivre nos démarches de recrutement de membres des comités dans un souci constant de représenter nos usagers;
- Pour la prochaine année, le comité des usagers continuera de s'acquitter des fonctions qui lui sont dévolues par la *Loi sur les services de santé et services sociaux*, il a pour objectif de renforcer sa visibilité et continuer à promouvoir les droits des usagers. Il sera présent dans son milieu et aux différentes activités de sa région;
- Être à l'écoute des besoins des usagers du territoire du Haut-Saint-François afin de recueillir leurs suggestions pour l'amélioration des soins et services ainsi que des conditions de vie en milieu d'hébergement en vue d'en faire les recommandations auprès des instances concernées;
- Soutenir et accompagner les comités de résidents dans l'actualisation de leur mandat auprès de la clientèle hébergée;
- Visiter lors de chaque rencontre du comité des usagers un sujet sur le site web du CIUSSS de l'Estrie - CHUS;
- Prévoir des rencontres avec les gestionnaires en CLSC afin de mieux connaître les services offerts en CLSC, les processus d'une demande de services offerte dans les différents programmes;
- Rencontrer un gestionnaire responsable du code d'éthique de l'établissement afin de discuter des enjeux éthiques propres aux modes d'organisation des soins et services et des pratiques de l'établissement;
- Se tenir informés des changements importants apportés à la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* adoptée le 9 décembre 2023 (Loi 15) apportant une grande transformation au système de santé et de services sociaux pour la population;
- Révision de nos règles de fonctionnement et de conduite en lien avec la nouvelle *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*;
- Afin de s'assurer du meilleur service possible aux usagers du Haut-Saint-François, le comité continuera de travailler en étroite collaboration avec les différentes directions de l'établissement.

8. Tenues des rencontres

Le comité des usagers du Haut-Saint-François a tenu quatre (4) rencontres au cours de l'année 2022-2023 :

- 23 mai 2023;
- 19 septembre 2023;
- 23 janvier 2024;
- 14 mars 2024;
- Tenue de l'assemblée générale annuelle le 17 novembre 2023;
- Les membres ont également communiqué entre eux par courriel et par téléphone selon les besoins;
- Participation à une rencontre des familles qui a eu lieu :
 - 20 mars 2024 au Centre d'hébergement d'East Angus.

9. Heures approximatives de bénévolat

Les heures de bénévolat estimées par les membres du comité des usagers sont d'environ 200 heures.

Il est difficile d'effectuer une estimation juste et précise en raison du fait que plusieurs petites interventions sont effectuées et non calculées.

10. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des usagers et la joindre au rapport d'activités.)

Rapport financier joint

11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

- Que le CIUSSS de l'Estrie - CHUS s'assure d'un accès équitable aux soins médicaux et en temps opportun aux usagers du Haut-Saint-François, que chaque usager puisse avoir accès à un médecin de famille en assurant une couverture journalière par un médecin et/ou un(e) infirmier(ère) praticien(ne) spécialisé(e) IPS aux points de service de Cookshire-Eaton, La Patrie et Weedon;
- Que le déploiement de la nouvelle cohorte de médecins s'effectue de façon équitable pour la région de l'Estrie;
- Que le CIUSSS de L'Estrie - CHUS assure un ratio/personnel adéquat et sécuritaire afin d'offrir des soins et des services de santé de qualité aux résidents hébergés en CHSLD, à la clientèle du soutien dans le milieu qui souhaite demeurer dans leur milieu de vie le plus longtemps possible ainsi que dans les autres programmes qui sont offerts dans le réseau local de services du Haut-Saint-François;
- Le manque de ressources professionnelles actuelles (ergothérapeute, thérapeute en réadaptation physique, technicienne en nutrition, travailleuse sociale) offrant des services en hébergement est déplorable et entraîne des conséquences majeures en termes de qualité des services offerts aux résidents hébergés;
- Que le CIUSSS de l'Estrie - CHUS, dans un souci de partenariat, facilite l'accès à l'information et communique tout changement dans le panier de services de la population aux membres du comité des usagers ainsi qu'aux usagers du territoire;
- Nous réalisons et sommes conscients que l'information entre les gestionnaires et les membres du comité des usagers sur l'offre de services offerte en CLSC ne circule pas. Nous aimerions être informés, afin de s'assurer que les services répondent bien aux besoins de la population. Il n'est pas dans la pratique des gestionnaires responsables d'informer les membres du comité des usagers;
- Que le CIUSSS de l'Estrie - CHUS indexe les budgets des comités des usagers minimalement selon l'indice des prix à la consommation. Cette augmentation favorisera le rayonnement du comité des usagers et la formation de ces membres dans le développement de leurs compétences requises afin de bien remplir leur rôle.

Signature de la vice-présidente

Date