

# Rapport d'activités 2023-2024

## (1er avril 2023 au 31 mars 2024)

*Comité des usagers de Memphrémagog*



---

# ❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 ❧

## Comité des usagers

---

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>	
Comité des usagers de Memphrémagog	
<b>Nom de l'établissement</b>	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>	
Adresse postale :	50 rue St-Patrice Est, Magog, QC, J1X 3X3
Numéro de téléphone :	819 843-2572 Poste 2639
Adresse courriel :	cusagers.mm@ssss.gouv.qc.ca
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>	
Comité de résidents CHSLD Memphrémagog	

### 2. Mot de la présidence

Bonjour,

C'est avec enthousiasme que nous vous présentons le rapport annuel d'activités du comité des usagers de Memphrémagog. La dernière année nous a permis de poursuivre le travail débuté dans les années antérieures, afin d'améliorer l'expérience des usagers qui consultent les différents services des installations du Réseau local de services (RLS) de Memphrémagog.

Au niveau des effectifs, trois nouveaux membres se sont joints au comité pendant cette année et une personne a quitté, soit madame Lori Duggan, qui a assumé la présidence entre avril et novembre 2023. Je profite de l'occasion pour la remercier pour son excellent travail. Elle a élaboré un nouveau cadre de fonctionnement pour les membres et entrepris des démarches pour rehausser le financement du comité.

Une de nos membres, madame Michèle Salvail, s'est vu décernée le prix Denis Marceau lors du congrès annuel du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) qui s'est tenu en octobre 2023. Ce prix lui a été décerné parce qu'elle s'est illustrée de manière exemplaire dans l'amélioration de la qualité des soins et services sociaux, dans le rayonnement des accomplissements du comité et dans la défense des droits des usagers. Son expertise au sein du comité est grandement appréciée.

Un dossier qui a retenu notre attention cette année fut l'offre de services du soutien à domicile (SAD). Nous sommes très préoccupés par ce dossier. La population doit avoir le choix de demeurer à la maison le plus

longtemps possible avec des services de soutien qui sont adaptés à leur réalité. Une présentation sur le sujet a été faite au comité par la gestionnaire de ce secteur. Puis, nous avons élaboré un questionnaire de satisfaction qui fût complété par des usagers et des proches lors de la journée des organismes communautaires en septembre 2023. Nous allons continuer à suivre l'évolution de la liste d'attente pour les services à domicile sur notre territoire.

La semaine des droits des usagers en novembre fut pour le comité une occasion de se faire connaître davantage et de faire la promotion des droits des usagers. Plusieurs activités ont été tenues pendant cette semaine et du matériel promotionnel fût distribué.

Le comité des usagers est de plus en plus connu au sein de la population. Près de 300 témoignages ont été reçus de la part des usagers cette année. Ce nombre est en croissance chaque année. De ce nombre, 40 % était des commentaires positifs à l'égard des soins et services reçus et l'autre 60 % concernait des éléments à améliorer au sein du Réseau local de services. Donc, près de 180 témoignages ont nécessité un suivi de la part de la personne-ressource ou d'un des membres du comité. Ce volet demande beaucoup de temps, mais cela signifie aussi que tout le travail de promotion a été entendu par la population.

L'ouverture d'une Maison des aînés et alternative (MDAA) sur notre territoire a nécessité plusieurs interventions de notre part, afin de collaborer avec la gestionnaire à la mise sur pied du comité de résidents dans cette nouvelle installation. Je tiens à remercier monsieur Yannick de Beyssac pour son implication dans le processus de planification et monsieur Daniel Paquin pour son rôle de collaboration pour la formation dudit comité. Monsieur Paquin s'est grandement investi dans ce projet et les résultats obtenus en témoignent.

Le projet de loi 15 est un autre dossier qui a été suivi de près car nous étions préoccupés pour la survie des comités des usagers et de résidents. C'est avec soulagement que nous avons appris que ces deux instances vont demeurer au sein de la nouvelle structure gérée par Santé Québec.

Au niveau financier, le comité a rencontré d'importantes difficultés cette année. L'augmentation du volume des témoignages, l'ouverture de la MDAA, ainsi que l'intégration de nouveaux membres a fait en sorte que la personne-ressource a dû travailler davantage d'heures que prévu. Le comité des usagers du Centre intégré (CUCI) nous est venu en aide financièrement et ce fût grandement apprécié. Cette aide nous a permis de poursuivre nos activités auprès des usagers.

La collaboration est une valeur importante pour les membres du comité. Des rencontres statutaires régulières ont eu lieu entre la présidence du comité et la coordonnatrice opérationnelle locale (COL), madame Julie Daviau. Ces rencontres ont permis de régler plusieurs problèmes de fonctionnement. De plus, un membre du comité siège au Comité de vigie de la MRC de Memphrémagog. Ces rencontres nous permettent d'échanger sur les enjeux prioritaires en matière de santé et de services sociaux sur notre territoire et de s'assurer que le CIUSSS de l'Estrie - CHUS adapte son offre de services en conséquence. À titre de présidente, je siège également au CUCI. J'occupe le poste de trésorière pour ce comité et siège au comité exécutif.

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du Comité des usagers et ceux du Comité des résidents du CHSLD de Memphrémagog pour leur dévouement et le temps qu'ils donnent bénévolement, afin d'améliorer les services sur notre territoire. Ensemble nous pouvons faire une différence! Je tiens aussi à souligner l'excellent travail de la personne ressource, madame Lucie St-Jean.

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Jacynthe	Bérubé	Usager		Présidente
Michèle	Salvail	Usager		Vice-présidente
Diane	Scalabrini	Usager		Secrétaire-Trésorière
Jacques	Abitan	Usager		
Nathalie	Maurice	Usager		
Daniel	Paquin	Usager		

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

<b>Présidence :</b>	Nom : Jacynthe Bérubé
	Courriel : jacynthe.berube.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Lucie St-Jean
	Courriel : lucie.st-jean.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

#### 5. Bilan des activités

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

Cette dimension de notre mandat a fait l'objet de plusieurs interventions dans notre plan d'action annuel :

- Une publication hebdomadaire a paru dans le journal local Le Reflet du lac (section agenda communautaire), afin d'informer la population sur la présence du comité des usagers et comment nous rejoindre;
- Une publication aux deux semaines dans le bulletin (Le Maillon) de la Corporation de développement communautaire (CDC) indiquant les coordonnées pour nous joindre et qui nous sommes;
- Des publications régulières ont paru sur la page Facebook du comité des usagers. Elles contenaient des informations pertinentes sur les soins et services pour la population du territoire de Memphrémagog;
- Il y a eu distribution de matériel promotionnel sur le rôle du Comité des usagers et sur les droits des usagers pendant la semaine nationale des droits des usagers qui a eu lieu en novembre 2023. Nous avons tenu des kiosques à l'entrée principale et à l'entrée de la salle d'urgence de l'hôpital, aux CLSC de Magog, Potton et Stanstead, au centre de prélèvement situé aux Galeries Orford ainsi qu'à l'entrée principale du CHSLD de Magog;
- Nous avons tenu un kiosque en septembre 2023 à la Foire de Stanstead où nous avons informé les personnes sur leurs droits et le rôle du comité des usagers et de résidents du CHSLD;
- Nous avons distribué la brochure du Comité des usagers (rôle du Comité et droits des usagers) aux services de soutien à domicile, afin que ces brochures soient remises à la clientèle de ce service;
- Nous avons participé à la Journée des organismes communautaires le 30 septembre 2023 et avons informé les participants sur leurs droits et le rôle du comité des usagers;
- Nous avons 15 vitrines et cadres muraux dans le RLS de Memphrémagog (urgence, imagerie médicale, cliniques externes, maladies chroniques, physiothérapie, CLSC, chirurgie d'un jour, unité transitoire de réadaptation fonctionnelle (UTRF), unité d'hospitalisation, centre de prélèvement, CLSC de Potton, CLSC de Stanstead et CHSLD de Magog). Nous y affichons des informations sur les droits des usagers ainsi que nos coordonnées;

Nous avons aussi un support à brochure (rôle du comité et droits des usagers) au Centre d'action bénévole de Mansonville;

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

Nous avons tenu des rencontres régulières avec tous nos partenaires internes et externes, afin de discuter de pistes d'amélioration de soins et services suite aux différentes situations problématiques qui nous sont soumises :

- Rencontre mensuelle statutaire entre la présidente et madame Julie Daviau (COL);
- Rencontre annuelle et au besoin, avec les gestionnaires des services de soins à domicile, de l'urgence, de l'unité d'hospitalisation, du service de physiothérapie et du centre de prélèvement;
- Nous avons identifié deux membres de notre comité pour agir à titre de liaison avec les CLSC de Potton et de Stanstead. De cette façon à avoir les informations pertinentes, afin de poser des actions concrètes lorsqu'on nous informait de situations problématiques;
- Nous avons participé à des rencontres de la Table de concertation des Aînés de Memphrémagog dans le but de participer à la mise sur pied d'un programme de gériatrie sociale sur notre territoire de RLS;
- Quelques rencontres ont aussi eu lieu avec le personnel du Centre d'action bénévole (CAB) du Canton de Potton quant à la desserte des services psycho-sociaux pour la population de ce secteur;

Nous avons participé activement au Comité de vigie de notre territoire (dix (10) rencontres) afin de s'assurer d'une offre optimale de services pour la population de la MRC de Memphrémagog;

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

- Différents moyens sont utilisés pour recueillir la satisfaction des usagers. Ils peuvent nous laisser un message dans notre boîte vocale ou compléter un feuillet de sondage et le déposer dans les boîtes à cet effet. Il y a des boîtes de sondage dans plusieurs salles d'attente et dans plusieurs services du RLS de Memphrémagog. Les usagers sont encouragés à nous faire part de leur expérience qu'elle soit positive ou négative. Nous avons reçu 299 témoignages en 2023-2024
- De ce nombre, 113 étaient des témoignages de félicitations pour les équipes. La personne-ressource achemine ces commentaires directement aux gestionnaires des équipes concernées afin qu'ils puissent partager ces résultats avec leurs employés.
- Quant aux autres 186 témoignages, ils notaient des insatisfactions et/ou des pistes d'amélioration de la qualité. Il est à noter que sur ces 186 témoignages, il y en avait 61 qui touchaient le CHSLD et qui ont été traités par le Comité de résidents. Le nombre de témoignages augmente continuellement depuis trois ans et c'est dû à une meilleure visibilité de notre comité. Les efforts pour se faire connaître ont réussi, et de ce fait, une plus grande partie de la population nous font part de leurs observations sur les soins et services obtenus. *(voir tableau en annexe à la page 10)*
- Lors de notre participation à la Journée des organismes communautaires, nous avons aussi distribué un sondage aux usagers qui recevaient des services à domicile, ainsi qu'à leur proche aidant. Ce sondage a mis en lumière quelques problématiques, tels qu'un problème au niveau de la stabilité du personnel, les répondants ne savent pas s'ils ont un plan d'intervention et les proches aidants ne sont pas impliqués dans ce plan s'il y en a un, il y a une insatisfaction entre la demande de service et la première visite d'un intervenant et les services reçus ne répondent qu'en partie aux besoins des usagers surtout lorsque les services requis sont à l'extérieur des heures régulières de travail.

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

Tous les témoignages reçus qui présentent des insatisfactions sont analysés afin d'identifier des situations répétitives. Dans ces cas, on en informe la coordonnatrice opérationnelle locale (COL), madame Julie Daviau. Dans la dernière année, nous avons transmis des avis à madame Daviau sur les problèmes de stationnement des usagers qui consultent à l'hôpital/CLSC de Magog, sur le problème de transport pour la population de Stanstead et Potton, sur la diminution de services au centre de prélèvements de Potton et sur notre inquiétude en ce qui a trait à la couverture des services sociaux pour le point de service de Potton. Des suivis sont faits lors

des rencontres statutaires dans le but d'améliorer les services à la population. Une excellente collaboration existe avec la COL, madame Julie Daviau qui est à l'écoute de tous les dossiers qu'on lui soumet.

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

Lorsqu'un usager nous fait part d'une situation problématique, nous l'informons de la procédure à suivre. Plusieurs usagers demandent qu'un membre du comité les accompagne pour rencontrer le gestionnaire du service afin de discuter d'une situation problématique. La personne-ressource met alors un membre du comité en contact avec l'usager.

Nous respectons toujours le droit de l'usager s'il veut porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Nous lui donnons toutes les informations requises afin qu'il puisse entreprendre sa démarche.

➤ **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**

Il existe un Comité de résidents sur notre territoire, soit celui du CHSLD de Magog. Ce comité était fonctionnel et a bien rempli ses engagements auprès des résidents et familles. Une belle collaboration s'est installée entre la présidence du Comité de résidents et les gestionnaires du CHSLD. La personne-ressource a soutenu ce comité dans tous ses travaux. Nous avons eu de l'aide financière du CUCI afin d'augmenter les heures de la personne-ressource afin qu'elle soit en mesure de bien soutenir le Comité de résidents. Voici un résumé des principales activités du comité de résidents :

- Douze (12) rencontres régulières;
- Deux (2) rencontres avec la direction du CHSLD;
- Environ vingt-cinq (25) rencontres hebdomadaires avec les résidents et leur famille (à la suite de la rencontre pour la mise en place ou révision du plan d'intervention).

Le président du Comité de résidents a participé à toutes les rencontres statutaires avec la COL et la présidente du Comité des usagers.

Par ailleurs, une nouvelle Maison des aînés et alternative (MDAA) a ouvert ses portes en février 2024. Le comité des usagers a travaillé en collaboration avec la gestionnaire de cette installation à la mise sur pied du comité de 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**

Ne s'applique pas à notre Comité des usagers.

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

Aucune rencontre n'a eu lieu en 2023-2024.

## 7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

### Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine :

- Plusieurs rencontres de travail ont eu lieu en début d'année afin de planifier les activités et de répartir le travail entre les membres;
- Les membres ont été invités à participer aux formations offertes par le RPCU. Les trois (3) nouveaux membres ont participé à ces formations;
- L'assemblée générale annuelle a eu lieu en mai 2023. Une nouvelle présidente est élue soit madame Lori Dugan. Félicitations Lori et un grand merci à madame Michèle Salvail pour toutes ses années à la présidence du Comité des usagers;
- Participation à une rencontre avec une firme de communication embauchée par le CUCI afin d'aider au recrutement de bénévoles;
- La personne-ressource a participé à du mentorat avec les personnes-ressources de l'Estrie;
- Mise en place de rencontres statutaires entre la présidence des Comités des usagers et de résidents avec la COL;
- Élaboration du sondage sur les services à domicile;
- Mise à jour de l'information dans nos quinze (15) vitrines;
- Rencontres annuelles entre les membres du Comité des usagers et les gestionnaires de l'urgence, de l'unité d'hospitalisation, du service de physiothérapie et des maladies chroniques;
- Adoption d'un cadre de fonctionnement pour les membres du Comité des usagers;
- Nomination d'un membre pour siéger à la Table de concertation des aînés de Memphrémagog;
- Participation des membres du Comité des usagers et du Comité de résidents au Festival de Stanstead organisé par les Townshippers (septembre 2023);
- Participation à la Journée des organismes communautaires au Parc des Braves (septembre 2023);
- Participation de deux (2) membres au Congrès annuel du RPCU (octobre 2023);
- Participation à la semaine nationale des droits des usagers (novembre 2023);
- Démission de la présidente, madame Lori Duggan (novembre 2023);
- Nomination d'une nouvelle présidente, madame Jacynthe Bérubé (décembre 2023) et d'une vice-présidente, madame Michèle Salvail;
- Nomination de madame Jacynthe Bérubé à titre de membre du CUCI. Par la suite, madame Bérubé fût nommée à l'exécutif du CUCI et occupe le poste de trésorière;
- Nomination de madame Michèle Salvail à titre de représentante du Comité des usagers au Comité de vigie de la MRC de Memphrémagog;
- Une demande d'aide financière a été déposée au CUCI par madame Duggan et madame Bérubé en a assuré le suivi. Le CUCI a accordé deux montants de 4000 \$ (en janvier et en février);
- Deux (2) membres du Comité des usagers ont participé au Comité ad hoc régional mis en place par le CUCI afin de statuer sur les paramètres pour analyser les demandes d'aide financière provenant des Comités des usagers;
- Participation à la mise sur pied d'un Comité de résidents pour la MDAA;
- Participation des membres à un Lac-à-l'épaule où monsieur André Thibault a fait une présentation sur le rôle des membres du Comité des usagers et le rôle de la personne-ressource.

**PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE 2024-2025 :**

- Faire la promotion des résultats du Comité des usagers afin d'accroître notre visibilité;
- Faire la promotion des droits mensuellement (un droit par mois durant l'année);
- Élaborer un tableau de bord pour la compilation des témoignages et leur suivi;
- Poursuivre les rencontres du mercredi matin auprès des familles du CHSLD;
- Poursuivre les rencontres statutaires avec la COL et les gestionnaires des différents services;
- Mise en place d'un bulletin mensuel d'informations pour les familles et résidents de la MDAA;
- Initier des rencontres avec les organismes communautaires oeuvrant auprès des clientèles vulnérables, afin de faire de la promotion sur le rôle du Comité et les droits des usagers;
- Planifier des activités de promotion qui se tiendront pendant la semaine nationale des droits des usagers;
- Initier des activités de recrutement de bénévoles pour le Comité des usagers;
- Travailler à la mise en place d'un Comité de résidents pour le CHSLD;
- Soumettre les témoignages répétitifs d'insatisfaction à la COL et en assurer le suivi;

## 8. Tenues des rencontres

- Le comité a tenu onze (11) rencontres régulières et environ dix (10) rencontres de travail de sous-comité;
- Il y a eu sept (7) rencontres statutaires entre les présidents de Comité des usagers et de résidents avec la COL;
- Un membre du comité a participé à huit (huit) rencontres du Comité de vigie de la MRC de Memphrémagog;
- Un membre du comité a participé à toutes les rencontres du CUCI;
- Deux (2) membres du comité ont participé à deux rencontres du Comité ad hoc du CUCI;
- Un membre du comité a participé à trois (3) rencontres du Comité exécutif du CUCI.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Les membres du Comité des usagers ont donné autour de 3,500 heures de bénévolat pour de l'accompagnement auprès d'usagers, du mentorat aux nouveaux membres, des rencontres en comité, des rencontres avec des gestionnaires et des activités de formation avec le RPCU.

## 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

- Premier enjeu que l'on veut porter à l'attention du CUCI est le sous-financement du Comité des usagers et des Comités de résidents. Notre comité a de réels besoins en lien avec cet enjeu s'il veut continuer à soutenir efficacement le Comité des usagers et les deux Comités de résidents du territoire de Memphrémagog;
- Le deuxième enjeu est le maintien d'une offre de services à domicile répondant aux besoins des usagers dans des délais raisonnables. Nous sommes particulièrement sensibles au fait que des personnes attendent longtemps sur une liste d'attente, et ce qui compromet la capacité des personnes à demeurer chez elle et contribue à l'épuisement des aidants naturels;
- Le troisième enjeu est l'offre de services en matière de transport pour la clientèle des localités éloignées (Stanstead et Potton). Ils doivent annuler des rendez-vous, faute de transport. Ce dossier est présentement en discussion avec le réseau et les partenaires externes afin de trouver une solution;
- Le quatrième enjeu est la couverture en services psychosociaux au point de service de Potton. Il faut s'assurer que l'offre de services de première ligne réponde adéquatement aux besoins des usagers. Des interventions ont déjà été faites à ce propos et nous allons continuer de collaborer avec l'équipe de gestion pour améliorer la situation;
- Le cinquième enjeu est le recrutement de bénévoles pour siéger aux Comités des usagers et de résidents. Cet enjeu n'est pas nouveau. Le Comité des usagers de Memphrémagog va travailler cette année à essayer de trouver des approches novatrices afin d'attirer des bénévoles pour qu'ils s'impliquent dans ces comités;
- Le sixième enjeu est la relance du Comité de résidents du CHSLD de Memphrémagog. Ce comité n'est plus fonctionnel depuis avril 2024.



2024-08-20

\_\_\_\_\_  
Signature du président-e\_\_\_\_\_  
Date

## ANNEXE - TÉMOIGNAGES

<i>Départements 2023-2024</i>	<i>Témoignages (points d'amélioration)</i>	<i>Témoignages (positifs)</i>
Urgence	39	26
Hospitalisation	8	-
CHSLD	61	-
Soins palliatifs	-	1
Chirurgie d'un jour	8	5
Imagerie médicale	5	24
Physiothérapie	1	18
Maladies chroniques	1	1
Centre de prélèvements	7	13
Cliniques externes	9	7
Soutien à domicile (SAD)	7	-
CLSC famille	5	12
CLSC adulte	6	3
CLSC Stanstead	2	2
CLSC Potton	19	-
Stationnement	5	-
Insalubrité	1	-
Groupe de médecine familiale (GMF)	1	-
Autres-RLS	1	-
Sous-total	<b>186</b>	<b>113</b>
<b>Grand total</b>	<b>299</b>	