

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke

Québec 

Comité des usagers du Haut-Saint-François



comité des
usagers

du CSSS du Haut-Saint-François

Défendre vos droits en santé

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
2018-2019**

COMITÉ DES USAGERS

Adopté par les membres du comité
à la rencontre du

Adopté à l'assemblée générale
du



L'usager

AU COEUR
DE SES DROITS

TABLE DES MATIÈRES

Exercice 2018-2019

1. Information relative à l'établissement.....	3
Les installations de santé du territoire.....	4
2. Mot du président.....	5
3. Réalisations et priorités du comité des usagers.....	6
4. Les membres du comité.....	6
5. Coordonnées du président et des autres ressources.....	7
6. Bilan des activités	7
7. Tenue des rencontres.....	10
8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine.....	10
9. Assistance et accompagnement effectués par le comité.....	11
10. Conclusion.....	12
11. Enjeux et recommandations du comité.....	12
12. Autres possibilités.....	13
13. Signature.....	13

Annexes

Les droits des usagers.....	14
Pour nous joindre.....	15
Annexe 3.....	
Annexe 4.....	

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le Haut-Saint-François est une municipalité régionale de comté (MRC) située au sud-est du Québec dans la région administrative de l'Estrie. La MRC s'étend sur près de 2 300 km², ce qui en fait la deuxième plus grande en Estrie. Elle est composée de 14 municipalités pour une population d'environ 22 335 habitants (2016 – Statistique Canada).

Le Haut-Saint-François possède des installations de santé et de services sociaux sur tout le territoire. En fonction des besoins en matière de santé, les services sont dispensés dans quatre CLSC (Cookshire-Eaton, East-Angus, La Patrie et Weedon) ainsi que dans deux centres d'hébergement (East-Angus et Weedon) et desservent la population du Haut-Saint-François.

Ces installations de santé font partie du CIUSSS-CHUS.



Les installations de santé du territoire sont situées au :

CLSC

- 700 rue Craig nord, Cookshire-Eaton (Québec) J0B 1M0
- 149 rue Kennedy, East Angus (Québec) J0B 1R0
- 40 rue du Moulin, La Patrie (Québec) J0B 1Y0
- 460, 2^e avenue, Weedon (Québec) J0B 3J0

Centre d'hébergement

- 110 rue Lafontaine, East Angus (Québec) J0B 1R0
- 245 rue St-Janvier, Weedon (Québec) J0B 3J0

En plus des services d'hébergement, nous retrouvons au *Centre multiservices de santé et de services sociaux d'East Angus* (110 rue Lafontaine, East Angus), les services de centre de jour et de physiothérapie ainsi que les services en déficience physique et les services de jour en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Bonjour à tous,

Au nom du comité des usagers du Haut-Saint-François, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport d'activités pour l'exercice 2018-2019. Ce rapport fait état des activités réalisées par le comité des usagers dans le cadre de son mandat.

L'année 2018-2019 a été une année de consolidation permettant d'assumer nos rôles et nos fonctions dans le meilleur intérêt des usagers du territoire du Haut-Saint-François.

Sans service depuis la fin de l'été 2017, le projet de dentisterie au CLSC La Patrie a fait l'objet de nombreuses requêtes auprès des autorités concernées et les membres du comité des usagers sont fiers d'avoir contribué à la réouverture dudit service le 17 mai dernier. Il était essentiel que ce service de santé privé soit maintenu pour les usagers des villages qui entourent le CLSC La Patrie.

Les membres du comité sont la voix citoyenne des usagers. Ils témoignent des préoccupations des personnes les plus vulnérables.

À tous les usagers du territoire du Haut-Saint-François, le comité des usagers est présent pour vous représenter. Merci de nous faire confiance et n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires, toujours dans un esprit d'amélioration de la qualité des services.

Je tiens à souligner l'engagement et le bénévolat de tous les membres du comité des usagers et les membres des deux comités de résidents. Citoyens engagés qui offrez bénévolement votre temps et votre savoir faire acquis par toutes vos expériences vécues pour la défense des droits des usagers, l'amélioration de la qualité des services et des conditions de vie des usagers de la MRC. Au nom de tous ces usagers, un grand merci pour ce beau travail accompli.

Également, de façon particulière, des remerciements sont adressés à madame Cécile Tellier-Roy qui a œuvré comme présidente du comité des usagers pendant près de cinq (5) ans avec un souci constant pour la défense des droits des usagers et aussi à madame Ginette Bélanger, personne ressource de cette belle équipe, qui nous accompagne et nous soutient dans toutes nos démarches.

Dans la prochaine année, avec vous USAGERS, nous maintiendrons nos démarches, afin de vous faire connaître votre comité des usagers (CU), vos droits et vous représenter auprès du CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE-CENTRE UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE communément nommé CIUSSSE-CHUS.

*Monsieur Jean-Pierre Prévost, président
Le comité des usagers du Haut-Saint-François*

3. RÉALISATIONS ET PRIORITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident nos actions. Le comité veille à ce que vous soyez traités avec **respect, dignité** et en **reconnaissance** de vos droits et de vos libertés.

Il est un porte-parole important des usagers auprès des instances de l'établissement, le CIUSSS-CHUS.

Suite à un sondage de satisfaction réalisé au cours de l'exercice précédent auprès des usagers du territoire bénéficiant des services de bains donnés à domicile par les intervenants en CLSC, le comité a reçu plusieurs commentaires qu'il a transmis à la direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) afin d'effectuer les suivis requis.

Ce sondage a également soulevé plusieurs interrogations et nous démontre l'importance de poursuivre notre travail afin de faire connaître les droits des usagers.

Les droits des usagers sont fondamentaux et au cœur de nos actions.

4. LES MEMBRES DU COMITÉ

Les membres du comité des usagers au 31 mars 2019, sont :

Jean-Pierre Prévost	Population - Usagers	Président
Renée Montgrain	Population - Usagers	Vice-présidente
Michelle Routhier	Représentante comité résidents d'East-Angus	Secrétaire
Cécile Tellier-Roy	Population - Usagers	Membre
Johanne De Grâce	Population - Usagers	Membre
Jacinthe Audet-Bolduc	Représentante comité résidents de Weedon	Membre
Renée Poirier	Population - Usagers	Membre

Au cours de l'exercice, 2018-2019, un (1) membre a quitté et un (1) nouveau membre s'est joint au comité des usagers.

5. COORDONNÉES DU PRÉSIDENT ET DES AUTRES RESSOURCES

Président :		
Jean-Pierre Prévost	819-888-1112	101 rue Bethléem, La Patrie jeanpierre.prevost@sympatico.ca
Responsable du dossier du comité des usagers		
Émilie Kahr	819-780-2220 p. 46350	375, rue Argyll, Sherbrooke emilie.kahr.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Personne ressource :		
Ginette Bélanger	819-566-4893	460, 2 ^e avenue, Weedon ginette.belanger.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS

Les fonctions du comité des usagers sont prévues à l'article 212 de la LSSSS. Les activités du comité des usagers apparaissent sous les six fonctions, soient :

1. **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Rédiger des capsules pour la Télé Média du centre ainsi que dans les feuillets de communication des deux centres d'hébergement sur les thèmes suivants :
 - Rôle du comité de résidents
 - Faire connaître vos droits.
- Publier des capsules d'information du comité dans le Journal du Haut-Saint-François afin d'assurer une visibilité;
- Distribuer des dépliants et signets, renseigner les usagers sur leurs droits lors des cliniques de vaccination d'East Angus et La Patrie;
- Dans le cadre de la semaine des droits des usagers, ayant pour thème : Le droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur, afficher des publicités dans les installations de CLSC et CHSLD sur ce thème et remettre des signets et livrets de jeux portant sur les droits des usagers;
- Prendre connaissance des nouvelles politiques émises par la Direction du CIUSSSE-CHUS.

- En collaboration avec le comité des usagers du CIUSSSE-CHUS, le comité des usagers a organisé pour la population du Haut-Saint-François une conférence de madame Josée Boudreault et Louis-Philippe Rivard sous le thème "Rebondir après l'épreuve" partageant leur façon de traverser les épreuves de la vie avec positivisme ainsi que leur expérience en tant qu'usagers des services de santé. Distribution de feuillets et signets sur le mandat du comité des usagers aux participants lors de cette conférence;
- Organiser une conférence sur les douze droits des usagers par la commissaire adjointe aux plaines et à la qualité pour informer la population du territoire;
- Assurer une présence lors du Salon des Aînés organisé sur le territoire du Haut-Saint-François afin d'informer la population âgée sur le rôle et le mandat du comité des usagers, distribution d'articles promotionnels lors de cet événement;
- S'affilier au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) afin d'obtenir l'information pertinente et à jour ainsi que recevoir le soutien nécessaire dans différents dossiers;
- Analyser le nouveau cadre de référence émis par le ministère de la santé et services sociaux et comment bien l'intégrer;
- Distribuer dans les pochettes d'accueil de la clientèle en santé mentale des dépliants pour faire connaître le comité des usagers;
- Maintenir les recherches de recrutement des membres du comité des usagers.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Rencontrer la directrice-adjointe au programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) du CIUSSSE-CHUS ainsi que les chefs de service et les familles des résidents afin de discuter des projets et initiatives ainsi que des défis à venir afin d'améliorer l'offre de services;
- Préparer un plan d'action pour l'exercice financier 2018-2019;
- Participer à un comité de travail sur les stationnements pour les usagers.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Transmettre nos commentaires à la Direction de la qualité sur le questionnaire portant sur l'évaluation de la qualité perçue par les résidents ou leur famille en CHSLD;
- Participer à la collecte de données auprès de résidents hébergés afin de connaître leur degré de satisfaction sur les services reçus en CHSLD.

- 3) **Défendre** les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement CIUSSSE-CHUS ou de toute autorité compétente.

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;
- Désigner un représentant du comité des usagers du Haut-Saint-François au comité des usagers du CIUSSSE-CHUS;
- Effectuer des représentations relativement à l'offre de services en dentisterie au CLSC La Patrie suite au départ du dentiste en place;
- Rencontrer la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité pour une présentation sur le dépôt et le processus de traitement des plaintes;
- Dénoncer au ministre de la santé et au député provincial le ratio d'heures soins calculé pour l'offre de services en centre d'hébergement;
- Rédiger un trac dénonçant les récentes coupures du personnel affectant la qualité des services aux résidents hébergés en CHSLD et distribution aux membres des comités des usagers et résidents ainsi qu'à la présidente directrice générale de l'établissement;
- Préparer un dossier pour dépôt d'une plainte en lien avec les rendez-vous médicaux souvent reportés dans un des CLSC;
- Compléter un sondage de satisfaction sur la bienveillance des personnes âgées pour le Regroupement provincial des comités des usagers pour intervention auprès de nos interlocuteurs gouvernementaux.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Effectuer des représentations auprès du comité des usagers du CIUSSSE-CHUS pour supporter nos comités relativement à la possibilité d'obtenir le réseau Wi-Fi pour les résidents hébergés et leur famille en CHSLD;
- Assister un usager pour la rédaction d'une plainte en raison d'un refus de rendez-vous dans un CLSC du territoire ainsi que pour de l'information non cohérente reçue de l'hôpital et du CLSC sur les services à domicile à recevoir;
- Porter à la direction du programme SAPA les commentaires des membres suite aux réductions d'heures de travail du personnel des soins et des loisirs dans les deux (2) centres d'hébergement. Transmettre également une lettre d'un membre de famille sur ces réductions de temps travaillé et les conséquences sur l'humanisation des soins;

- 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.

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Présentation des suivis de réunions des comités de résidents des centres d'hébergement d'East Angus et de Weedon au comité des usagers lors de chaque rencontre;
- Appuyer le dépôt d'une plainte par le comité des résidents relativement à un trottoir non sécuritaire pour les résidents de l'aile prothétique qui y circulent.

- 6) **Évaluer**, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 (LSSSS).

- Non applicable.

7. TENUE DES RENCONTRES

Au cours de l'année 2018-2019, le comité des usagers du Haut-Saint-François a tenu six (6) rencontres régulières en plus de l'assemblée générale annuelle :

- | | |
|---------------------|--------------------|
| - 25 avril 2018 | - 14 novembre 2018 |
| - 13 juin 2018 | - 16 janvier 2019 |
| - 19 septembre 2018 | - 20 février 2019 |

Le 28 novembre 2018, tenue de l'assemblée générale annuelle.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Le comité des usagers a participé, au cours de l'exercice, à différentes activités en lien avec la promotion des droits, telles que :

- Participation au comité des usagers du CIUSSSE-CHUS.
- Salon des aînés tenu sur le territoire du Haut-Saint-François
- Forum sur les meilleures pratiques : usagers, CHSLD et soutien à domicile
- Semaine des droits des usagers
- Participation au Congrès du RPCU
- Deux rencontres de partenariat entre la Direction du CIUSSS et les membres des comités d'usagers et résidents de l'Estrie.

Participation de membres à des groupes de travail du CIUSSS de l'Estrie-CHUS et aux formations suivantes :

- Formation : " Les pratiques d'intervention directe en CLSC "
" Comment militer au sein d'un comité d'usager et résidents "
" Le vrai rôle d'un comité d'usagers ou résidents ".

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.

Le comité des usagers 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.

Il soutiendra et accompagnera les comités de résidents dans l'actualisation de leur mandat auprès de la clientèle hébergée.

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.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

- Assister un usager pour rédiger un formulaire de plainte suite à une demande de rendez-vous médical refusé dans une des installations de CLSC du territoire;
- Assister un usager pour rédiger un formulaire de plainte en raison d'informations différentes reçues de l'hôpital et du CLSC du territoire sur les services à domicile à recevoir.
- Appuyer le dépôt d'une plainte par le comité des résidents relativement à un trottoir non sécuritaire pour les résidents de l'aile prothétique qui y circulent;

Ces trois plaintes ont été adressées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services et la dernière au Protecteur du citoyen.

10. CONCLUSION

Afin d'exercer une action de qualité, une action efficace centrée sur l'utilisateur, les membres s'appuient sur les principes directeurs énoncés dans le cadre de référence :

- L'intérêt des usagers motive toutes les décisions;
- La représentativité des clientèles sans discrimination est fondamentale;
- Le respect et la collaboration basés sur la confiance entre les membres;
- L'imputabilité du comité à l'égard des actions posées auprès des usagers;;
- L'autonomie est essentielle à l'exercice de notre mandat;
- Le partenariat avec les différentes directions de l'établissement;
- Le respect de la confidentialité est impératif au sein du comité.

Le comité des usagers sera présent lors de rencontres d'information régionale et/ou formation pour se tenir informé et bien remplir son rôle ainsi que lors d'événements spécifiques sur son territoire pour faire la promotion des droits des usagers.

11. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le comité des usagers recommande que :

- 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, La Patrie et Weedon.

Que le déploiement de la nouvelle cohorte de médecins se fasse de façon équitable pour la région de l'Estrie.
- Que le CIUSSS de l'Estrie -CHUS assure un ratio de personnel adéquat et sécuritaire afin d'offrir des soins et services de santé de qualité : aux résidents hébergés en CHSLD, à la clientèle du soutien dans le milieu qui souhaite demeurer dans leur milieu le plus longtemps possible ainsi que dans les autres programmes qui sont offerts dans le Réseau local de services du Haut-Saint-François.
- 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.
- 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 pour remplir leur rôle.

12. AUTRES POSSIBILITÉS

Afin de former une équipe solide et dynamique et favoriser son mode de fonctionnement, le comité procédera à une auto-évaluation de sa performance et de son efficacité par rapport à son mandat et comme équipe de travail pour ainsi accomplir pleinement son rôle.

13. SIGNATURE

Signature : _____

Date : _____

Les droits des usagers

En tant qu'usager du réseau de la santé et des services sociaux, vous avez des droits, les connaissez-vous ?

- *Droit de recevoir les soins que requiert son état*
- *Droit à l'information*
- *Droit aux services*
- *Droit de consentir à des soins ou de les refuser*
- *Droit de participer aux décisions*
- *Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté*
- *Droit à la confidentialité de son dossier d'usager*
- *Droit d'accès à son dossier d'usager*
- *Droit à l'hébergement*
- *Droit de porter plainte*
- *Droit de choisir son professionnel ou l'établissement*
- *Droit de recevoir des services en langue anglaise*

**Le comité des usagers et les comités de résidents
sont les gardiens de vos droits.**

Le comité des usagers du Haut-Saint-François
Pour l'amélioration de la qualité des services!

Pour joindre le comité :

Par courrier :
Comité des usagers du Haut-Saint-François
460, 2^e avenue
Weedon, (Québec)
J0B 3J0

Par téléphone :
Un numéro sans frais pour le Haut-Saint-François
819-566-4893

Par télécopieur :
819-877-3714
À l'attention du comité des usagers

Par courriel :
comiteusagers.hsf@ssss.gouv.qc.ca

Communiquez avec nous :
Pour vous informer...
Pour vous impliquer...

