

Rapport annuel 2018-2019

Comité des usagers du CHUS

## 1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers
Comité des usagers du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS)
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale 580 rue Bowen Sud, Sherbrooke (Québec) J1G 2E8
Numéro de téléphone 819-829-3288
Courriel comitedesusagers.chus@ssss.gouv.qc.ca

## 2. Mot de la présidente

L'année 2018-2019 a été marquée par le décès de notre cher président, Monsieur Denis Marceau en septembre 2018. Dans le domaine de la santé, il était connu pour sa grande implication tant au niveau provincial, régional et local, pour sa détermination et pour son respect envers les autres. Il fut un ardent défenseur de l'utilité d'établir un partenariat entre notre comité des usagers et notre établissement. Nous travaillons pour nous assurer qu'il ne soit pas oublié et nous continuons d'agir au sein du comité dans la même direction que le chemin qu'il a tracé.

Neuf membres ont été élus pour un terme de trois ans lors de notre assemblée générale. Le comité des usagers du CHUS chus participe à plus de 16 des comités et groupes de travail de l'établissement. Je désire souligner l'implication de M. Jaime Borja qui poursuit le travail de M. Marceau au niveau régional sur le CUCI du CIUSSS de l'Estrie - CHUS et qui a été élu comme représentant des usagers au conseil d'administration de l'établissement.

Comme présidente, j'ai centré mes actions sur les soins et services de nos deux installations particulièrement en ce qui touche les fonctions 3 (défendre les droits et intérêts) et 4 (accompagner et assister).

Notre personne-ressource, M. Frédérick Roy, reçoit et accompagne tous les usagers qui sollicitent les services du comité (assistance, information, conseil, remerciement, etc.). L'information que ceux-ci nous offrent est précieuse afin d'aider à connaître la réalité vécue par les usagers de nos deux hôpitaux et ainsi guider nos priorités et nos actions. Le partenariat avec l'établissement et tout le personnel demeure notre première approche pour améliorer la satisfaction de nos usagers.



Josée Rourke, Présidente Comité des usagers du CHUS depuis septembre 2018

### 3. Réalisations et priorités du comité des usagers

Parmi les réalisations les plus importantes de l'année 2018-2019 figure la démarche pour améliorer l'expérience des usagers arrivant à l'urgence de l'Hôpital Fleurimont. L'humanisation des services lors de l'accueil, du triage et de l'attente au secteur ambulatoire des deux urgences générales étant une priorité pour le comité, plusieurs séances d'observations des comportements des usagers ainsi que des entrevues avec ceux-ci ont été faites par cinq membres du comité ainsi que la personne-ressource. Elles ont permis de produire un rapport listant les problèmes identifiés ainsi que des propositions de solutions pour chacun a été déposé. Ce dernier a été très favorablement accueilli.

Le comité s'est impliqué activement dans les travaux de conception du centre mère-enfant et de l'urgence Fleurimont afin de représenter la vision des usagers. Le comité est fier d'avoir réussi à bâtir une banque de près de 30 usagers collaborateurs répartis en maternité, en pédiatrie ainsi qu'en néonatalogie. Cette banque permettra afin de soutenir les équipes respectives pour que le futur centre réponde encore davantage à l'ensemble des besoins des usagers tant sur le plan de l'environnement physique que dans la prestation des soins et services. Des activités de simulation, groupe de discussion ou consultation via courriel ont déjà eu lieu et d'autres sont à venir. L'apport des usagers est très apprécié des équipes. De plus, un rapport décrivant les besoins des usagers ainsi que les meilleures pratiques concernant l'aménagement d'un centre mère-enfant a été déposé en août. Il a été rédigé en partenariat avec le service expérience usager et le Réseau Planetree francophone. Il s'agit d'un travail d'intégration des résultats des démarches des années précédentes qui avaient pour but de solliciter l'expérience et les besoins des usagers de l'Hôpital Fleurimont avec les meilleures pratiques répertoriées.

Le comité a poursuivi son partenariat avec la direction des services techniques afin d'améliorer l'expérience des usagers utilisant les stationnements ainsi que le système de paiement. Parmi les résultats obtenus : une signalisation additionnelle localisée à des endroits clés a été ajoutée. L'environnement physique de la zone de paiement de l'hôpital Fleurimont a été complètement repensé pour optimiser la fluidité. Plusieurs horodateurs ont été surélevés pour mieux s'adapter à la majorité des usagers. Le visuel des machines à monnaie a été revu pour une plus grande visibilité et distinction avec les horodateurs. Des tablettes ont été fixées aux horodateurs pour permettre aux usagers d'y déposer les effets le temps de la transaction.

#### 4. Les membres de votre comité

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle
Josée	Rourke	X		Présidente
Roger	Faubert	X		Secrétaire-Trésorier
Claude	Lemoine	X		Vice-président
Catherine	Beauchamp	X		
Jaime	Borja	X		Représentant au CUCI
Pierrette	Dupont	X		
Daniel	Fricker	X		
Ed	Copping	X		
Lucie	De Blois	X		
Marie-Josée	Donahue	X		Coopté en avril 2019

#### 5. Coordonnées du président, du responsable de l'établissement et de la personne-ressource

Présidente	Prénom : Josée	Nom: Rourke
	Téléphone : 819-842-2678	
	Courriel : josee.rourke@sympatico.ca	
	Adresse postale : 20 rue Hodgson Canton de Hatley, Qc. JOB 2C0	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Frédérick	Nom : Roy
	Téléphone : 819-829-3288	
	Courriel : froy.chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 580 rue Bowen Sud, Sherbrooke (Québec) J1G 2E8	

#### Bilan des activités

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

Des membres du comité des usagers du CHUS ont tenus un kiosque au salon de la FADOQ, au Townshippers et au rassemblement des retraités de l'enseignement afin d'informer la communauté des droits et obligations des usagers en plus de promouvoir l'utilité et les services du comité. Le comité a également participé au BBQ annuel pour les usagers de la santé mentale et a profité de l'occasion pour faire une tournée des différentes unités afin de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations en collaboration avec M. Claude Moreau, président du CU du CRDE.

Le comité a fait plusieurs présences à l'été ainsi qu'en décembre auprès des usagers présents dans le secteur ambulatoire des deux urgences. De l'information ainsi que du matériel de promotion des droits et obligations étaient remis aux usagers rencontrés.

Finalement, le comité a terminé la conception d'un autocollant de promotion des droits, obligations et mandat du comité destiné à être apposé près des usagers hospitalisés. Le déploiement se fera en 2019-2020 sur forme différents projets pilotes.

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

Tel que détaillé à la section 3, le comité a contribué à trouver des moyens d'alléger les difficultés et la frustration des usagers liées au système de paiement des stationnements.

Le comité a également rapporté les problèmes en lien avec la distance stationnement-entrée de l'Hôpital Fleurimont, la sécurité des piétons près du nouveau rond-point, la signalisation déficiente ainsi que le manque d'espace du débarcadère. Une démarche de recherche de solution en partenariat est entamée.

Le comité a accepté de faciliter des démarches intégrant des usagers collaborateurs. Cela nous permet d'étendre notre partenariat avec différentes équipes de soins tout en aidant l'établissement à mieux répondre aux besoins réels des usagers. Parmi celles-ci, notons de l'aide pour solliciter l'apport des usagers de l'Hôtel-Dieu afin d'optimiser la planification du congé ainsi que pour le centre mère-enfant et de l'urgence tel que mentionné en détail à la section 3.

Une réunion pour adresser les suites de l'évaluation en ophtalmologie ainsi que la lettre reçue du regroupement des organismes bénévoles a eu lieu. Des employés et gestionnaires de l'ophtalmologie et de la centrale des rendez-vous ont participé à cette réunion. Ce type de rencontre est une occasion unique pour que tous échangent et débattent de plusieurs pistes d'améliorations.

Les membres du comité des usagers ainsi que la personne-ressource continuent leur engagement dans plusieurs comités et groupes de travail de l'établissement.

M. Jaime Borja a succédé à M. Denis Marceau au CUCI (comité des usagers du centre intégré) et a été élu par les membres de celui-ci pour être le représentant des usagers au CA du CIUSSS de l'Estrie – CHUS ainsi qu'au comité de vigilance et de la qualité, rôle antérieurement assumé par M. Marceau également.

Parmi les nouvelles implications des membres, notons :

- Le groupe de travail pour l'application du cadre de référence entourant la loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui;
- le groupe de travail en prévention des chutes;
- le groupe de travail sur l'accessibilité à la chirurgie;
- le comité expert Agir pour et avec;
- le comité "aviseur" sur le rôle du CPQS.

En outre, les membres ont poursuivi leur engagement dans les comités suivants dans le but d'assurer l'amélioration des soins et services, parmi ceux-ci on retrouve:

- le comité d'agrément pour l'urgence HD;
- le comité d'amélioration continue de la qualité de l'urgence HD;
- le comité de gestion volet intrahospitalier de la direction des programmes santé mentale et dépendance (installation HD);
- le comité du Centre de recherche du CHUS (CRCHUS) pour promouvoir le partenariat avec les usagers en recherche clinique;
- la trajectoire cancérologie;
- le groupe de travail sur l'actualisation du plan d'action sur l'hygiène des mains;

- le groupe de travail sur le transfert de l'information aux points de transition;
- la rencontre mensuelle de gestion des stationnements;
- le projet de conception du centre mère-enfant et de l'urgence de l'Hôpital Fleurimont.

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

En collaboration avec l'établissement, le comité a participé à trois démarches d'évaluation.

Aux urgences, deux questionnaires ont été produits. Un visait à documenter le contexte d'utilisation des services d'urgence chez la clientèle ambulatoire alors que l'autre visait spécifiquement l'expérience et la satisfaction des usagers. Le comité a sollicité plusieurs usagers pour s'assurer que la formulation des questions soit bien comprise par la majorité des usagers.

À la demande des chefs de service, les membres ont aidé à la distribution des questionnaires dans les deux urgences. Le comité a fourni les commentaires et situations concernant les urgences afin qu'ils puissent être intégrés dans la présentation des résultats.

En chirurgie d'un jour, le comité a recensé les commentaires reçus au comité des usagers et a organisé un groupe de discussion afin d'identifier les préoccupations des usagers préalablement à la conception du questionnaire. Le comité, en partenariat avec l'établissement, a bâti le questionnaire et a été cherché l'aide d'usagers de la chirurgie d'un jour pour parfaire la formulation des questions afin que la majorité des usagers ait une compréhension aisée des questions. Un membre du comité, M. Lemoine, a poursuivi le partenariat en lien avec le plan d'action découlant de l'évaluation en faisant partie du groupe de travail sur l'accessibilité à la chirurgie.

Aux services externes en santé mentale, le comité a collaboré à la révision du questionnaire.

Quant à la démarche en intra hospitalier, le comité a demandé l'ajout d'une question de satisfaction au questionnaire antérieur. Les résultats ont été présentés au comité de gestion intra hospitalier sur lequel siège M. Faubert.

Dans un autre ordre d'idée, M. Copping a poursuivi les démarches afin que les bénévoles puissent facilement transmettre au comité des usagers leurs observations ainsi que les commentaires reçus des usagers concernant les services obtenus. Une fiche simple de transmission de l'information sera implantée au cours de l'année 2019-2020.

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

Le comité est fier du travail accompli à l'urgence Fleurimont où des problèmes concernant l'accueil et l'orientation des usagers en ambulatoire avaient été soulignés tant par les usagers que le personnel. Comme mentionné à la section 3, un rapport rédigé de manière concertée avec l'ensemble des membres du comité ainsi que nos répondantes de l'établissement a été déposé. La mise en place de ces solutions se fait lentement.

Le comité a poursuivi la défense du droit de recevoir des services appropriés sur le plan scientifique,

humain et social concernant un médecin pour lequel le comité des usagers avait reçu 3 témoignages préoccupants. Le dossier était difficile tant pour l'établissement que pour le comité. Le comité a rencontré 5 membres du comité de vigilance du CIUSSS de l'Estrie – CHUS ce qui a conduit à la réouverture d'une plainte initialement rejetée. Cette dernière a été traitée, cette fois, avec beaucoup de rigueur et le résultat reçu en mai 2019 définit bien les lacunes ainsi que les correctifs à apporter.

Quant au dossier sur l'accès aux infiltrations pour les douleurs chroniques, un suivi a été fait avec le comité d'animation de la trajectoire – maladie chronique. Leurs travaux récents ont porté sur les infiltrations au niveau lombaire et dorsale, mais n'avaient pas abordé le niveau cervical. Une rencontre avec Sonia Quirion et Maria Benkhalti a eu lieu afin de faire valoir les besoins des usagers ayant des douleurs cervicales. Le niveau cervical a finalement été choisi pour faire l'objet de la prochaine ETMI ce qui est une bonne nouvelle pour les usagers à moyen terme.

L'humanisation des pratiques et des processus à l'urgence santé mentale était également une priorité pour le comité. M. Faubert s'est investi au comité pour la mise en place du cadre de référence pour l'application de la P38 et nous avons recommandé et obtenu que Pro-Def Estrie y participe également.

La coordonnatrice intérimaire, Mme Gaëlle Simon a été rencontrée afin de lui présenter les enjeux que le comité souhaitait adresser en partenariat avec l'établissement. Des témoignages lui ont également été partagés afin d'illustrer concrètement les points à améliorer. Par la suite, Mme Simon a été remplacée par Mme Annie Masson et Mme Kelly Brennan a obtenu le poste de chef de service de l'urgence et de l'USR. Une seconde rencontre a eu lieu afin de réamorcer le partenariat autour de cet enjeu.

Des représentants du collège Champlain ont également été rencontrés afin de recueillir plus d'information au sujet des expériences difficiles vécues lors d'accompagnement d'étudiants en difficulté. Des actions sont amorcées pour mieux arrimer les besoins de leurs étudiants avec les services de l'établissement.

Finalement, le comité des usagers a créé un logiciel plus performant pour documenter, extraire et croiser l'ensemble des informations reçues des usagers afin de pouvoir défendre leurs droits et leurs intérêts plus efficacement.

**5.5. 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.**

Non applicable

**5.6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 des Loi sur les services de santé et les services sociaux**

Non applicable

**6. Tenue des rencontres**

Le comité des usagers du CHUS s'est réuni à huit reprises au cours de l'année en plus de l'assemblée générale annuelle tenue le 26 septembre 2018. Le comité exécutif s'est réuni à neuf

reprises. A cela s'ajoute l'ensemble des réunions de travail des dyades affectées aux différentes fonctions.

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

L'établissement vit une période de grande mouvance chez les gestionnaires notamment en lien avec de nombreux départs à la retraite. Cela freine la progression de certains dossiers. De plus, il est plus difficile d'obtenir des changements de l'établissement lorsqu'il y a pénurie de personnel, lorsque le taux d'absentéisme est élevé et lorsque les employés restants se sentent épuisés ou vivent de l'insécurité.

Néanmoins, le partenariat avec les différentes directions de l'établissement ainsi que le soutien ponctuel que l'on peut leur apporter demeure, en fonction des réussites passées, le meilleur moyen de progresser vers un meilleur respect des droits et des intérêts des usagers.

Le plan d'action 2019-2020 visera principalement la poursuite des trois chantiers (la section « enjeux » à la fin du document en fait un rappel).

Entre autres choses, le comité souhaite faire plusieurs entrevues avec des usagers ayant récemment utilisé l'urgence de la santé mentale afin de pouvoir mieux représenter leurs besoins face à l'établissement.

Le comité poursuivra le partenariat avec les chefs de service des urgences notamment afin que des solutions soient mises en place pour mieux accueillir, guider et rassurer les usagers de l'urgence Fleurimont.

Le comité veillera à ce que des stratégies soient mises en place pour diminuer la frustration reliée à la difficulté à trouver du stationnement ainsi qu'à faciliter le transport des usagers des services ambulatoires dont la mobilité est réduite.

Cela tout en maintenant les suivis des dossiers en cours et en demeurant à l'affût et disponible à saisir les conjonctures favorables pour aider l'établissement à mieux répondre aux besoins des usagers.

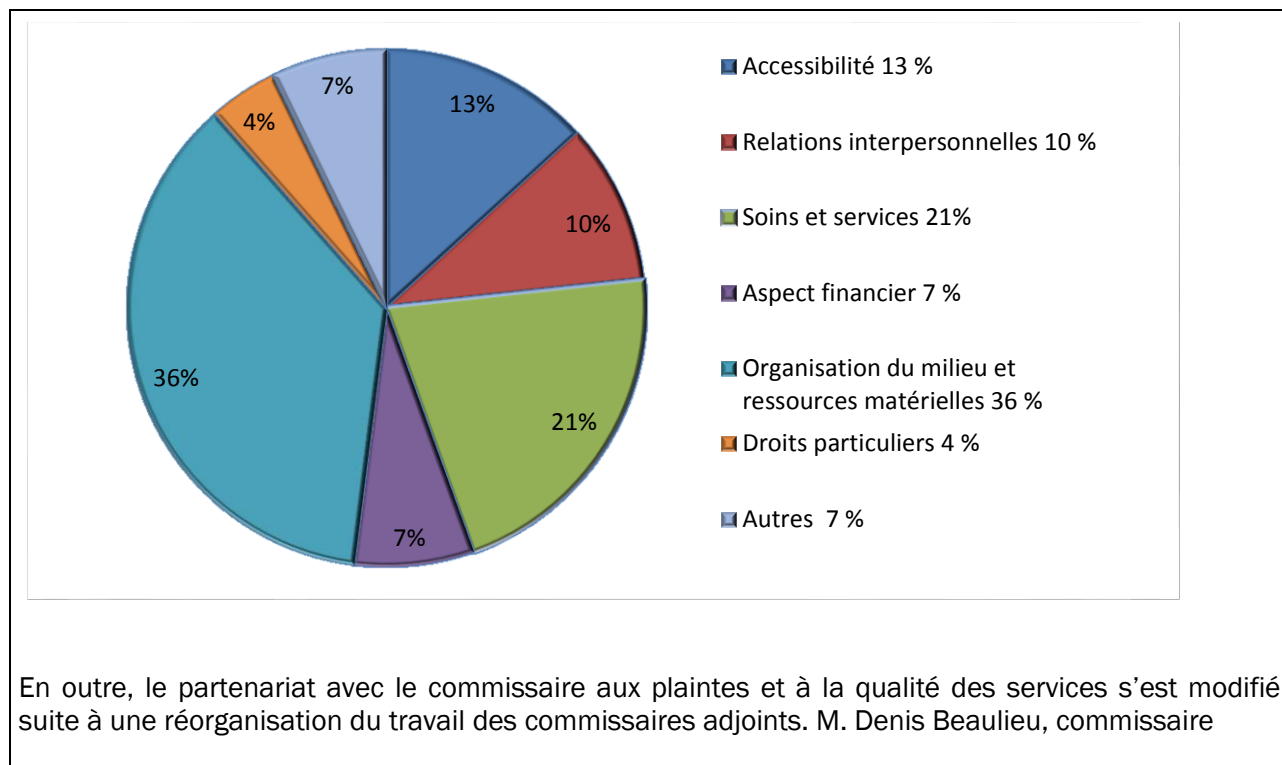
## 8. Assistance et accompagnement effectués par le comité (à compléter)

La personne-ressource a effectué un total de XX interventions. Cela correspond à une augmentation

Il semble donc que les actions de promotion des rôles du comité des usagers ainsi que de promotion des droits donnent des résultats intéressants.

Les interventions sont divisées selon les sept catégories suivantes :





## 9. Conclusion

Le comité des usagers du CHUS a maintenu sa vigilance quant à la protection des droits des usagers et poursuivra sa mission au cours de l'année 2019-2020.

Le comité est fier d'être de plus en plus connu et apprécié des usagers comme en témoigne la section 6.5.

La poursuite du développement du partenariat avec l'établissement demeure notre ligne de conduite pour réaliser notre mandat.

## Enjeux et recommandations de votre comité

Les informations reçues des usagers au cours de la dernière année confirment la pertinence des trois chantiers choisis par le comité. Voici un rappel des trois chantiers :

### 1) L'humanisation des pratiques et des processus à l'urgence santé mentale.

Le comité souhaite :

- que les usagers perçoivent être accueillis et traités de manière humaine et empathique;

- que le niveau d'intervention et de protection soit ajusté aux besoins uniques de l'utilisateur et de la situation et soit uniforme d'un intervenant à l'autre;
- que les besoins de base des usagers en attente de la consultation avec le médecin soient répondus;
- que l'environnement physique incite au calme et au rétablissement;
- que les usagers puissent trouver des sources de réconfort;
- que le proche aidant sente qu'il a une place dans l'accompagnement de la personne et qu'il soit supporté dans son rôle.

**2) L'humanisation des services lors de l'accueil, le triage et l'attente au secteur ambulatoire des deux urgences générales de nos installations.**

Le comité souhaite :

- que les usagers puissent facilement savoir quoi faire à leur arrivée;
- que les usagers soient accueillis de manière bienveillante;
- que les usagers ayant une faible cote de priorité soient informés et assistés au sujet des alternatives de service;
- que les usagers aient de l'information leur permettant d'évaluer l'attente et la raison de celle-ci;
- que la douleur des usagers soit bien contrôlée;
- que le niveau de confort puisse être adéquat en fonction de la condition de l'utilisateur.

**3) La réduction du stress relié au manque d'information quant à l'accès aux soins et services.**

Le comité souhaite :

- que les usagers reçoivent une information claire et réaliste au sujet de l'accès aux soins au moment où ces derniers lui sont proposés;
- que les usagers aient l'information sur l'ensemble des options qui s'offrent à eux afin qu'ils puissent réellement être au centre des décisions qui les concernent;
- que les usagers aient accès à de l'information leur permettant d'évaluer l'état de la situation quant à l'accès aux différents services;
- que les usagers en attente d'un service se voient informés et rassurés si ce service ne peut leur être offert au moment où il était prévu;
- que l'information concernant les suivis souhaités par les médecins soit documentée de manière à ce que cette information soit accessible et sans risque d'être perdue;
- que les usagers puissent savoir où s'adresser lorsqu'ils ont une inquiétude.

Le comité recommande que ce dernier enjeu prenne une place prépondérante dans les objectifs des différents groupes de travail ou que des travaux qui y sont dédiés soient débutés. L'établissement a beau vouloir améliorer l'offre de soins ou l'accessibilité, si les usagers sont mal informés et vivent du stress et de l'anxiété, cela n'améliore pas leur expérience et leur satisfaction

à l'égard des soins et services.

À ces trois enjeux, s'ajoute :

- 4) **La difficulté des usagers de trouver un stationnement**, le problème existe depuis longtemps, particulièrement à l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke. Il s'agit d'un problème multifactoriel qui entraîne des répercussions importantes sur les usagers. Par exemple, les ressources d'accompagnement au transport, de précieux partenaires pour le CIUSSS de l'Estrie – CHUS ont de plus en plus de difficulté à garder et à recruter leurs bénévoles qui ne parviennent pas à trouver du stationnement et qui parfois se retrouve à payer des contraventions.

Le comité recommande la création d'un comité directeur avec un pouvoir décisionnel sur la gestion des stationnements. Il est également recommandé que des actions pour mieux gérer les causes sous-jacentes (par exemple la concentration des rendez-vous externes du mardi au jeudi) soient mises en place. Cela dans le but de diminuer la frustration des usagers et de conserver les ressources d'accompagnement bénévole pour les usagers en ayant besoin.

- 5) **Les lacunes dans la gestion des fauteuils roulants**. Ce problème devient de plus en plus criant à nos deux installations. Dans certaines périodes il devient impossible de trouver un fauteuil pour transporter une personne à mobilité réduite tant pour les usagers que pour les brancardiers.

Le comité recommande d'attribuer de manière claire les rôles et responsabilités de chacun ainsi que de réfléchir pour optimiser la distribution et la gestion des fauteuils roulants. Dans le but de réduire les pertes de temps pour le personnel et en conséquence le temps d'attente pour un transport pour les usagers. Cela, en plus d'améliorer l'expérience des usagers à mobilité réduite et de leurs proches.

- 6) **La qualité avec laquelle les usagers sont accueillis, que ce soit en personne ou au téléphone, est grandement variable**. Peu importe le département, la charge de travail de l'employé, ses difficultés personnelles ou le besoin exprimé par l'utilisateur, celui-ci devrait être minimalement accueilli avec un sourire et une réponse bienveillante.

Le comité recommande que l'établissement poursuive ses actions de formation, de conscientisation et de suivi de la qualité en ce sens.

## 10. Rapport financier (voir à l'annexe 3)

## 11. Signature

Mme Josée Rourke  
Présidente du comité des usagers du CHUS