

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  
2019-2020  
COMITÉ DES USAGERS**

**Adopté par les membres du comité  
à la rencontre du 5 août 2020**

**Adopté à l'assemblée générale  
du**



***L'usager***

AU COEUR  
DE SES DROITS

## TABLE DES MATIÈRES

### **Exercice 2019-2020**

1. Information relative à l'établissement.....	3
Les installations de santé du territoire.....	4
2. Mot de la présidente.....	5
3. Réalisation et priorités du comité des usagers.....	6
4. Les membres du comité.....	6
5. Coordonnées de la présidente 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 2 272 km<sup>2</sup>, ce qui en fait la deuxième plus grande de l'Estrie. Elle est composée de 14 municipalités pour une population de 22 687 habitants dont 5 003 habitants de 65 ans et plus (selon les données de l'Institut de la statistique du Québec – 2019).

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).



**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<sup>e</sup> 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 en déficience physique et les services de jour en déficience intellectuelle et en troubles du spectre de l'autisme.

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

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 2019-2020. Ce rapport fait état des activités réalisées par le comité des usagers dans le cadre de son mandat.*

*En collaboration avec différents partenaires, le comité des usagers, par ses nombreuses requêtes auprès des autorités concernées a permis la réouverture du service de dentisterie au CLSC La Patrie pour les usagers du territoire. Ce service est maintenant en place depuis le 17 mai dernier.*

*La pandémie de COVID-19 déclarée le 11 mars dernier a exercé une forte pression sur toute la population et notamment dans nos CHSLD. Les impacts de cette pandémie ont été nombreux et importants sur les services de santé et les services sociaux. Cette menace pour la santé des gens continue d'évoluer quotidiennement et a chamboulé nos vies, particulièrement en nous coupant durant un bonne période de nos liens sociaux. Le Comité des usagers suit l'évolution en continue de ce dossier.*

*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.*

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

*Je tiens à souligner l'engagement et le bénévolat de tous les membres du comité des usagers ainsi que des membres des deux comités de résidents. Citoyens engagés qui offrez bénévolement votre temps et votre 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.*

*Des remerciements sont adressés à monsieur Jean-Pierre Prévost qui a œuvré comme membre puis président du Comité des usagers pendant deux ans avec un souci constant pour la défense des droits des usagers.*

*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 des instances du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.*

*Madame Cécile Tellier-Roy, présidente  
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 les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et de leurs libertés.

Un dossier majeur a été réalisé cette année, en collaboration avec le comité des résidents d'East Angus, le comité des usagers est intervenu afin que des mesures soient prises pour améliorer les conditions de vie des résidents hébergés dans les cinq lits en surcapacité.

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 2020, sont :

Cécile Tellier-Roy	Population - Usagers	Présidente
Renée Montgrain	Population - Usagers	Vice-présidente
Michelle Routhier	Représentante comité résidents d'East- Angus	Secrétaire
Johanne De Grâce	Population - Usagers	Membre
Jacinthe Audet-Bolduc	Représentante comité résidents de Weedon	Membre
Suzanne Morin	Population – Usagers	Membre

Au cours de l'exercice, 2019-2020, deux (2) membres ont quitté et un (1) nouveau membre s'est joint au comité des usagers.

## 5. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET DES AUTRES RESSOURCES

Présidente :  
Cécile Tellier-Roy

Responsable du dossier du comité des usagers au CIUSSSE  
Émilie Kahr 819-780-2220 p. 46350

375, rue Argyll, Sherbrooke  
[emilie.kahr.ciussse.chus@ssss.gouv.qc.ca](mailto:emilie.kahr.ciussse.chus@ssss.gouv.qc.ca)

Personne ressource :  
Ginette Bélanger

## 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 dans les feuillets de communication des deux centres d'hébergement sur les thèmes suivants :
  - Faire connaître vos droits;
  - Faire respecter ses droits;
  - Devenir membre d'un comité d'usagers/résidents.
- Publier des capsules d'information du comité dans le Journal du Haut-Saint-François afin d'assurer une visibilité :
  - Droits des usagers dans le cahier thématique du journal "Ainés";
  - Devenir membre d'un comité d'usagers.
- 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 : "Usagers et proches, au cœur des décisions", 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;
- Achat de matériel promotionnel pour faire connaître le comité des usagers, tels bannières et sacs réutilisables.

- Renseigner les usagers à domicile sur les services offerts sur le territoire par l'intermédiaire d'un membre du comité œuvrant dans les services de soins à domicile;
- Prendre connaissance des nouvelles politiques émises par la Direction du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.
- En collaboration avec le comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, le comité des usagers a publicisé les conférences organisées pour la population sur les thèmes suivants :
  - Les soins à domicile : agir pour et avec les usagers, ses proches et la population;
  - Les droits des usagers : le contexte particulier en protection de la jeunesse;
  - Le guide de survie du patient dans l'enfer du système de santé;
  - Vivre la différence !
- Inviter lors de la rencontre des familles des résidents hébergées au CHSLD le commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour une conférence sur les droits des usagers;
- S'assurer qu'un dépliant du comité des usagers et du comité de résidents soient inclus dans la pochette d'accueil des 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 et à jour ainsi que recevoir le soutien nécessaire dans différents dossiers;
- 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 et le coordonnateur au programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) du CIUSSS de l'Estrie-CHUS afin de discuter des conditions de vie des résidents hébergés dans les lits en surcapacité au CHSLD d'East Angus;
- Préparer un plan d'action pour l'exercice financier 2019-2020;
- 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 :

- Suite à la collecte de données auprès des résidents hébergés, prendre connaissance du rapport de satisfaction sur la qualité des services offerts 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 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;
- Désigner un représentant du comité des usagers du Haut-Saint-François au comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS (a quitté en cours d'exercice);
- Suivre le dossier pour dépôt d'une plainte en lien avec les rendez-vous médicaux souvent reportés dans un des CLSC;
- Suivre le dossier auprès du comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS pour supporter nos comités relativement à la possibilité d'obtenir le réseau Wifi pour les résidents hébergés en CHSLD qui est maintenant disponible;

## **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 :

- Informer un usager pour le dépôt d'une plainte en raison d'un report de rendez-vous dans un CLSC du territoire sans en avoir été informé;
- Suivre le dossier d'un usager suite au dépôt d'une plainte en raison de reports fréquents de rendez-vous médicaux.
- Signaler au commissaire aux plaintes et à la qualité nos inquiétudes et demander que des mesures soient prises pour améliorer les conditions de vie des résidents hébergés dans les lits en surcapacité au CHSLD d'East-Angus;

## **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;

- Suivre en collaboration avec le comité des résidents le dépôt d'une plainte au Protecteur du citoyen 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 2019-2020, le comité des usagers du Haut-Saint-François a tenu cinq (5) rencontres régulières en plus de l'assemblée générale annuelle :

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| - 8 mai 2019        | - 5 novembre 2019 |
| - 12 juin 2019      | - 28 janvier 2020 |
| - 11 septembre 2019 |                   |

Le 30 octobre 2019, 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 CIUSSS de l'Estrie-CHUS.
- Semaine des droits des usagers
- Grand rassemblement des comités des usagers et résidents de l'Estrie afin de partager les préoccupations communes des comités et réfléchir à des pistes des solutions
- Colloque sur le mieux-être des aînés
- Présence lors de la rencontre des familles des résidents hébergés en CHSLD.

Dans le cadre de la Journée mondiale de lutte à la maltraitance envers les personnes âgées, adhésion aux principes de la Charte de bientraitance des personnes âgées de l'Estrie.

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

- Formation : " Formation de base "  
" Défense des droits et l'amélioration des services et processus de plainte ".

Prendre connaissance de la capsule "Faire respecter ses droits" présentant la procédure à suivre en cas d'insatisfaction.

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**

- Support et suivi de l'évolution d'une plainte suite à un report de rendez-vous médical refusée sans que l'utilisateur ait été informé.
- Support et suivi de plainte relativement à des reports fréquents de rendez-vous médicaux.
- Signaler en collaboration avec le comité de résidents les conditions de vie des résidents hébergés dans les lits en surcapacité afin d'assurer leur bien-être physique, mental et social dans un milieu de vie de qualité;

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

- Appuyer le dépôt d'une plainte par le comité des résidents au Protecteur d'un citoyen relativement à un trottoir non sécuritaire pour les résidents de l'aile prothétique qui y circulent.

## 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 résidents 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'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

- 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 autres 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.

- À la lumière de l'expérience vécue dans les CHSLD avec la pandémie du Covid-19, que le CIUSSS de l'Estrie-CHUS anticipe des pistes de solutions novatrices permettant de réduire les impacts d'une 2<sup>e</sup> vague :
  - . La présence des proches aidants pour soutenir les aînés dans leur quotidien mais aussi en fin de vie est indispensable et précieuse.
  - . La formation du personnel pour les équipements de protection.
  - . Les comités d'usagers et les comités de résidents souhaitent demeurer actifs malgré les contraintes créées par cette crise sanitaire.
- Que le CIUSSS de l'Estrie-CHUS soutienne les comités d'usagers et les comités de résidents dans leur recherche de solutions pour le recrutement de membres.

## 12. AUTRES POSSIBILITÉS

S'autoévaluer comme comité pour enrichir nos apports, former une équipe solide et dynamique et ainsi favoriser notre fonctionnement.

## 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<sup>e</sup> avenue  
Weedon, (Québec)  
J0B 3J0**

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

**Par courriel :  
[comiteusagers.hsf@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comiteusagers.hsf@ssss.gouv.qc.ca)**

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

