

1. Comité des usagers de Memphrémagog

2. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers (par ex. Comité des usagers de Memphrémagog)
Comité des usagers de Memphrémagog
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale
50, rue Saint-Patrice Est, Magog, J1X 3X3
Numéro de téléphone
819 843-2572, poste 2639
Courriel
Cusagers.mm@ssss.gouv.qc.ca
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents

3. Mot du président

Le président du comité des usagers présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année

Selon sa tradition, le Comité des usagers Memphrémagog a poursuivi, au cours de l'année 2019-2020, sa collaboration avec tous ses partenaires pour mener à bien ses mandats, circonscrits par la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui sont :

- d'assister les usagers pour que soit assuré le respect de leur dignité, de leurs droits et de leurs libertés
- d'informer les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités
- d'être l'un des porte-paroles importants des usagers auprès de l'établissement
- de contribuer à l'évaluation de leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus
- de travailler à l'amélioration des services et des conditions de vie

Nous avons, en effet, travaillé en étroite collaboration avec les gestionnaires locaux de l'installation Memphrémagog et avec les gestionnaires régionaux du CIUSSSE dans les dossiers de l'urgence, du soutien à domicile, du CHSLD, de l'implantation de 31 nouvelles places en CHSLD, de même qu'en collaboration avec le Commissaire aux plaintes et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, le CAAP.

Nous avons participé aussi aux travaux du Comité de Vigie, un organisme communautaire externe au réseau de la santé et des services sociaux, créé en mai 2017 par des citoyens et des représentants élus du territoire de Memphrémagog pour défendre l'intégrité de nos services et de nos structures de santé et services sociaux.

Les usagers ont continué d'être nos partenaires essentiels pour l'amélioration des services en nous communiquant leurs commentaires par téléphone ou par écrit en utilisant les boîtes disposées à cette fin à divers endroits de l'installation, et en s'impliquant activement au Comité des usagers.

Nos efforts de représentation, les nôtres et ceux d'un bon nombre de comités d'usagers et de résidents à travers le territoire, ont contribué à l'acceptation de la mise en place de soins buccaux dentaires auprès des résidents des CHSLD.

Des efforts administratifs ont été faits pour trouver une solution au manque de personnel stable dans les CHSLD, ce problème se butant au manque d'intérêt pour cette activité professionnelle.

Notre présence au Comité de Vigie nous a donné l'occasion de faire valoir auprès des Ministres Marguerite Blais et Danielle Mc Cann la nécessité du retour d'une gouvernance locale à l'installation de Magog qui permette aux équipes une meilleure coordination et sentiment d'appartenance. Cette rencontre fut aussi l'occasion de faire valoir un déficit persistant de places en CHSLD; en effet, malgré les 31 nouvelles places prévues par l'agrandissement du CHSLD, et les 48 autres avec une Maison des aînés, le territoire de Memphrémagog serait encore en déficit de 20 lits, ce qui nuit grandement au bien-être des personnes en attente de place et de leur famille. Nous avons aussi fait valoir la nécessité de revaloriser les services sociaux de première ligne, les missions et le rôle de coordination du CLSC, défavorisé par la centralisation, la gestion en silo et le sous-financement depuis plusieurs années.

Un travail régional de réflexion se continue pour l'amélioration des temps d'attente en salle d'attente et en civière à l'urgence.

Nous avons expérimenté avec succès cette année une nouvelle formule de gestion du comité qui s'est avérée efficace et satisfaisante : un comité de gouvernance composé de 5 membres qui se réunissent 5 fois dans l'année plutôt que mensuellement afin de libérer les bénévoles pour leur permettre de participer à des actions concrètes sur le terrain tels à des comités de travail, à des rencontres avec des gestionnaires, à des rencontres avec les partenaires, au développement d'initiatives et de stratégies d'action renouvelées.

Avant de conclure, permettez-moi de remercier pour leur implication les membres du Comité des usagers :

Les doyens, depuis 2012, Normand Bernier et Lise Gauthier-Bastien, tous deux ayant siégé au Conseil d'administration de l'établissement avant la fusion en CIUSSE imposée par le gouvernement Couillard. Daniel Blais s'est joint au comité en 2015 et plus récemment arrivés, en 2018, Francine Doucet et André Poirier.

Plus récemment encore, Nicole Roy et Andréa Fairchild et une ancienne membre, Christine Allard a accepté faire le lien entre le comité et le Secteur Est du Lac.

Je veux aussi remercier Sonie Desroches, la personne-ressource du comité qui, par son dynamisme et sa créativité, contribue précieusement à la réalisation de nos objectifs.

Michèle Salvail
Présidente

4. Les membres de votre comité

Il s'agit de faire la liste des membres composant votre comité des usagers.*

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Michèle	Salvail	x		Présidente
André	Poirier	x		Vice-président
Daniel	Blais	x		Secrétaire-trésorier
Normand	Bernier	x		Représentant aux différentes instances
Lise	Gauthier-Bastien	x		Représentante des usagers et des résidents
Le Comité des usagers de Memphrémagog compte des membres qui sans faire partie du comité de gouvernance, s'impliquent bénévolement				
Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle
Francine	Doucet		x	Responsable du dossier CHSLD
Nicole	Roy	x		Représentante à <i>La Table de Concertation des aîné.e.s</i>
Andréa	Fairchild	x		Intermédiaire avec les usagers anglophones, et les usagers du secteur ouest du Lac
Gaétane	Boucher	x		Membre
Linda	Rivard	x		Membre
Christine Allard				Intermédiaire avec les usagers du secteur est du Lac.

* si vous avez besoin de lignes supplémentaires, faites : clic-droit, insérer, insérer ligne en dessous.

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

Président	Prénom : Michèle	Nom : Salvail
	Téléphone : 819 843-2572, poste 2639	
	Courriel : cusagers.mm@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 50, rue Saint-Patrice Est, Magog, J1X 3X3	
Gestionnaire de liaison pour le comité des usagers de l'établissement	Prénom : Émilie	Nom : Kahr
	Téléphone : 819 780-2220, poste 46350	
	Courriel : emilie.kahr.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 375, rue Argyll, bureau 3630 Sherbrooke (Québec) J1J 3H5	
Personne-ressource En tant que Travailleuse autonome	Prénom : Sonie	Nom : Desroches
	Téléphone : Téléphone : 819 843-2572, poste 2639	
	Adresse de contact : 50, rue Saint-Patrice Est, Magog, J1X 3X3	

6. Bilan des activités

Il s'agit de décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers.

Fonction 1 CU-CR : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Nous avons rencontré 47 proches de 37 nouveaux résidents afin de les renseigner sur leurs droits et obligations. Nous leurs avons remis dépliants.
- Nous avons fait la tournée des salles d'attente, dans le cadre de la semaine des droits, nous avons renseigné 75 personnes sur leurs droits et remis des dépliants et des stylos.
- Nous avons initié une nouvelle activité lors de la semaine des droits : offrir des mini-conférences sur les droits et les mandats des comités d'usagers. 4 organismes ont sollicité ce service : Corporation de développement communautaire de Memphrémagog, Association des retraités du Québec, Association des retraités de Magog, Conseil des aveugles de Memphrémagog, Zone libre.
- Des affiches sur les 12 droits ont été distribuées et épinglées dans l'installation de Magog ainsi que dans les points de service de Stanstead et Mansonville et dans différents organismes communautaires de Magog.
- Nous avons participé à la Journée des organismes communautaires qui se tenait le 7 novembre 2019 au Galerie Orford. Nous y avons rencontré 54 personnes. Nous les avons renseigné sur leurs droits et remis des dépliants et des stylos.
- Nous avons produit un nouveau dépliant expliquant le rôle du comité des usagers ainsi qu'un carton décrivant les droits et les obligations des usagers.
- Nous avons fait paraître les douze droits dans un bulletin électronique rejoignant les usagers anglophones du secteur Sud de la région de Memphrémagog.
- Nous avons rencontré le maire de Potton afin de l'informer qu'une membre du comité des

usagers de Magog répondra aux demandes des usagers anglophones du secteur Sud. Suite à cette rencontre, un article est paru dans *The Record* afin d'informer les lecteurs du mandat du comité des usagers.

Fonction 2a CU-CR : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

- Accompagnés des proches d'un résident, nous sommes allés prendre connaissance de l'état des salles de bain/douche et nous avons fait part de nos recommandations aux gestionnaires afin que ces pièces ressemblent plus à ce qu'on devrait s'attendre d'un milieu de vie et afin qu'elles soient plus agréables pour les résidents.
- Dans le cadre de notre présence au Comité de Vigie de Memphrémagog, nous avons rencontré la ministre de la Santé Madame Danielle McCann ainsi que la ministre des aînés Madame Marguerite Blais.
- Nous avons continué nos rencontres statutaires avec les gestionnaires du CHSLD.
- Nous avons pris connaissance des résultats du sondage de satisfaction des résidents du CHSLD et avons été informés des améliorations qui seront apportées suite aux commentaires émis par les répondants.
- Nous avons participé aux rencontres du comité *milieu de vie*.
- Nous avons participé à plusieurs comités afin de donner le point de vue de l'utilisateur et que ses besoins soient entendus : Comité tactique - Comité sur les soins buccaux-dentaires – Comité sur l'agrandissement du CHSLD – Comité sur l'Approche adaptée à la personne âgée - Comité sur la malnutrition des aînés – Comité sur les problèmes d'attente à l'urgence.
- Nous avons demandé à ce que le CUCI intervienne auprès du RPCU afin de réunir les différents comités d'utilisateurs intéressés à échanger sur la situation concernant le temps d'attente trop long dans les urgences de leur établissement et à partager sur les solutions envisagées pour y remédier.
- Nous avons assisté à une rencontre avec Josée Lévesque, DPSAPA, sur le Projet OPUS-AP (médicalisation en CHSLD).
- Nous avons assisté à une rencontre avec Claude Vankerckhoven, Chef de service en médecine-chirurgie, Direction des soins infirmiers (DSI), afin d'avoir un aperçu du fonctionnement de l'unité de médecine-chirurgie.

- Nous avons participé aux rencontres de la Table de Concertation des aînés.es de Memphrémagog (TCAM). Une membre nous représentait sur l'exécutif de la TCAM
- Nous avons pris part aux rencontres du Comité de Vigie.
- Nous avons assisté à la formation sur l'introduction aux comités d'usagers donnée par le Regroupement provincial des usagers (RPCU)

Fonction 2b CU-CR : Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Nous avons pris connaissance des résultats des évaluations faites par le CHSLD.
- Nous avons pris connaissance des résultats des évaluations faites par le 6^{ième} (Chirurgie et médecine)
- Nous avons mis à la disposition des usagers et des familles de résidents des boîtes de commentaires et des questionnaires à compléter afin de connaître leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus. Ces questionnaires se situent aux endroits suivants : entrée de l'urgence, entrée du CHSLD, entrée du centre de prélèvement, salle d'attente de la clinique externe, salle d'attente de l'endoscopie et salle d'attente de la cardiologie.
- Nous avons participé à la rédaction d'un questionnaire de satisfaction des services de soins à domicile coordonné par le comité "Mesure et évaluation de la qualité perçue DPSAPA".

Fonction 3-CR : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

- Nous informons les usagers sur les démarches à prendre pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction. Nous distribuons un aide-mémoire aux usagers concernant le cheminement d'une plainte ou d'une insatisfaction.
- Nous expliquons aux usagers rencontrés lors de différentes occasions (tournées des salles d'attente, kiosque à la journée des organismes communautaires, rencontres avec les familles des résidents) le cheminement à suivre lorsque ceux-ci souhaitent communiquer une insatisfaction ou porter plainte.
- Nous avons conçu un papillon expliquant le cheminement à suivre pour contacter un gestionnaire afin de trouver des solutions face à une situation insatisfaisante et expliquant le cheminement pour porter plainte soit au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou au Protecteur du citoyen.
- Nous avons contacté le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services afin d'éclaircir certaines situations, notamment en ce qui concerne les services offerts en langue anglaise.
- Nous avons assisté à la formation *Cheminement d'une plainte* donnée conjointement par le Centre d'Aide d'assistance aux plaintes (CAAP) et le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Nous avons assisté à l'assemblée générale annuelle du CAAP.

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

- Nous avons collaboré avec le CAAP pour le suivi d'une plainte

- Nous avons reçu 12 témoignages d’insatisfaction. Nous avons assisté les usagers selon leur demande.

Fonction 5 CU : S’assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu’ils disposent des ressources nécessaires à l’exercice de leurs fonctions.

Le CHSLD de Magog ayant la même adresse civique que l’installation, nous n’avons pas de comité de résidents.

7. Tenue des rencontres

Il s’agit d’indiquer le nombre total des réunions tenues durant l’année et, si désiré, indiquer la tenue des assemblées générales

Nous avons tenu 4 rencontres administratives, une cinquième rencontre a été annulée en raison de la pandémie. Nous avons tenu assemblée annuelle générale au mois de mai 2019.

8. Réalisations et projets prévus pour l’année prochaine

Décrivez les projets que le comité des usagers compte déployer durant la prochaine année.

Nous continuerons de travailler en comité afin d’améliorer le temps et les conditions d’attente aux urgences.
Nous poursuivrons notre travail afin de mieux connaître qui sont les usagers qui reçoivent des soins à domicile et tenterons de mieux cerner leurs besoins

9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre total de contacts :

Assistance et accompagnement	Nombre
Type de contact <ul style="list-style-type: none"> - Téléphonique - En personne - Par courriel 	
Type d’assistance (possibilité de plus d’un type d’assistance pour un même usager) <ul style="list-style-type: none"> - Référence - Écoute et soutien - Information - Accompagnement 	
Catégorie	

<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité - Aspect financier - Droits particuliers - Organisation du milieu et ressources matérielles - Relations interpersonnelles - Soins et services dispensés - Autres 	
<p>Secteur représenté (à nommer selon les installations couvertes par le comité)</p> <ul style="list-style-type: none"> - CLSC - Hébergement en CHSLD - Soins hospitaliers 	

10. Conclusion (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le président effectue un retour sur les réalisations et constats de l'année; il énonce des recommandations qu'il souhaite communiquer au CUCI en vue des recommandations qui seront éventuellement jugées prioritaires et présentées au CA.

Enjeux 2020-2021 soumis par le Comité des usagers de Memphrémagog

1. Faire le point sur la mission des CLSC quant à leur place dans la prestation des services sociaux en regard des GMF, entre autre. Redéfinir leur gestion en réfléchissant sur la pertinence de réinstaurer une gestion décentralisée et l'abolition de la gestion en silos. Clairement définir leur lien avec les organismes communautaires et comment mieux soutenir financièrement ces organismes.
2. Faire le point sur les besoins réels d'assistance à domicile des diverses clientèles en besoin d'assistance par une évaluation populationnelle.
3. Faire le point sur les stratégies mises en place pour régler les temps d'attente aux urgences : triage, réorientation vers d'autres ressources, affichage électronique d'informations diverses entre autres sur les temps d'attente selon la codification, sur des mesures de prévention des maladies et de moyens de traiter à domicile un certain nombre d'atteintes tel le rhume, etc., sur le rôle des pharmaciens, etc.

Voici ce qui motive ces choix :

La centralisation des services sous une administration unique sous les CISSS et CIUSSS fait ressortir le statut de seconde classe des clientèles non hospitalières. La réflexion sur les besoins, l'organisation, le développement et la gestion des services sociaux de première ligne n'occupe pas la place qu'elle mérite dans le grand CIUSSS, comme partout au Québec, centré sur le médical, de l'hôpital et des GMF.

Une attention et un investissement plus grands doivent être consacrés à l'amélioration des services à la population vieillissante, mais aussi aux clientèles et leur famille touchées par une déficience intellectuelle ou physique, un trouble de l'autisme et autres troubles fonctionnels, un

trouble de santé mentale, etc. Il nous apparaît essentiel qu'une évaluation populationnelle des besoins pour chacune des clientèles soit faite, de même que l'élaboration de plans d'action et d'investissement en consultation avec tous les acteurs du milieu y compris les intervenants et les organismes communautaires. Après consultation des intervenants, on constate que la gestion par silos dans les CLSC s'est avérée contre-productive autant pour l'efficacité des interventions que pour la communication entre les intervenants.

Le rapport de la Commission Laurent apportera un momentum pour inciter le réseau des CISSS et CIUSSS à se pencher plus sérieusement sur les services sociaux.

Nous sommes en mesure de constater que le CIUSSS voit d'un bon œil de confier davantage encore aux GMF des responsabilités en services sociaux. Nous considérons nécessaire d'évaluer au préalable les conséquences d'une telle orientation, les GMF étant des entités privées, autonome dans leur mode de fonctionnement. Pensez seulement aux choix de chacun quant à leurs heures d'ouverture qui ne correspondent pas nécessairement aux besoins réels des clientèles qu'ils sont supposés desservir. Leurs intervenants ne vont pas à domicile. Etc. Comment conjuguer les responsabilités des CLSC et des organismes communautaires avec les GMF? Qui assurera la coordination entre toutes ces instances?

Michèle Salvail pour le CU de Memphrémagog

10. Autres informations facultatives

Les façons de s'impliquer au sein du comité sont nombreuses et varient selon les capacités, la disponibilité et les intérêts de chacun. Nous insistons sur le fait que chacun y trouve sa place selon le temps qu'il a à donner. Voici quelques exemples sur différentes façons de s'impliquer : Assister aux réunions; Participer à des sous-comités de l'établissement; Représenter le comité auprès de diverses instances; Aider lors d'événements et lors de la tenue de kiosques; Aider à l'organisation des réunions. Participer à des rencontres statutaires avec les gestionnaires de l'installation; Participer à des congrès, assister à des

formations en vue de mieux s'acquitter de leur mandat; Etc. Nous estimons à plus de 1200 heures le temps de bénévolat investi par nos membres.

11. Signature

Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature : _____

Date : _____