

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
2020-2021
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 2020-2021

| | |
|---|----|
| 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..... | 11 |
| 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 km², 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^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 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 2020-2021. Ce rapport fait état des activités réalisées par le comité des usagers dans le cadre de son mandat.

La pandémie de COVID-19 déclarée le 11 mars 2020 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. Malgré le fait que les gouvernements aient mis en place plusieurs mesures tout au cours de l'année pour contrer cette pandémie, la COVID-19 et ses variants continuent d'évoluer quotidiennement et a chamboulé nos vies en nous coupant de nos liens sociaux.

En raison de l'évolution de cette pandémie, le comité des usagers n'a pu tenir sa programmation habituelle et plusieurs activités n'ont pu être réalisées.

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.

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.

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

Le comité des usagers a poursuivi au cours de l'année les suivis des divers dossiers toujours dans un esprit d'amélioration des services. Le dossier des lits en surcapacité est particulièrement un dossier qui a préoccupé les membres du comité.

Il faut considérer que la pandémie a apporté des changements significatifs sur notre façon de travailler.

4. LES MEMBRES DU COMITÉ

Les membres du comité des usagers au 31 mars 2021, sont :

| | | |
|-----------------------|---|------------|
| Cécile Tellier-Roy | Population - Usagers | 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, 2020-2021, un (1) membre a quitté. Le poste de vice-président est présentement vacant.

Nous tenons à souligner l'implication de deux (2) membres de notre comité qui par leur retour au travail ont apporté leur support à la situation liée à la propagation de la pandémie. Vous avez tout notre respect pour votre contribution!

Il nous apparaît également important de souligner l'engagement de madame Jacinthe Audet-Bolduc comme présidente du comité de résidents du Centre d'hébergement de Weedon, elle s'est vue décerner en 2020-2021 le mérite estrien. Par sa présence, sa disponibilité, sa bonne humeur, elle apporte aux résidents du Centre une contribution importante pour faire du milieu un endroit où il fait bon vivre. Tous nos remerciements pour son engagement social et la passion qui l'habite!

5. COORDONNÉES DE LA PRÉSIDENTE ET DES AUTRES RESSOURCES

Présidente :

Cécile Tellier-Roy

819-832-3838

153 route 253, Westbury

ctellieroy@gmail.com

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

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 dans les feuillets de communication des deux centres d'hébergement sur les thèmes suivants :
 - Faire respecter ses droits, c'est se faire respecter;
 - L'importance de savoir que vous n'êtes pas seul.
- Publier des capsules d'information du comité dans le Journal du Haut-Saint-François afin d'assurer une visibilité :
 - Vous avez des droits;
- 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;
- Prendre connaissance des Infolettres COVID-19, des bulletins La Vie-trine Express émis par le CIUSSS de l'Estrie-CHUS ainsi que des Infolettres émises par le Regroupement Provincial des comités des usagers du Québec (RPCU);

- 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 :

- Intervenir auprès de la chef de service et du coordonnateur au programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) du CIUSSS de l'Estrie-CHUS avant de vérifier l'avancement du dossier de l'aménagement des lits en surcapacité au CHSLD d'East-Angus.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Prendre connaissance de la démarche qualité perçue "Expérience de l'utilisateur 2018-2020" dans le Réseau Local de Service de différents programmes en CLSC et 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'utilisateur 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;
- Intervenir auprès de la responsable du programme de protection des infections relativement à la politique sur le changement de vêtement porté par le personnel lors de son travail, avant et après leur quart de travail et demander de faire un rappel au personnel suite à certains constats de gens de la population.

- 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 :

- Supporter et accompagner un proche aidant souhaitant un transfert d'installation en CHSLD pour son proche parent;
- Supporter et accompagner un proche aidant insatisfait des réponses reçues et du langage d'un membre du personnel et le diriger vers le Protecteur du Citoyen;
- Porter à l'attention de l'établissement les situations problématiques qui nous ont été soumises par les résidents en CHSLD;
- Référer un usager ayant des problèmes à la DPJ au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Orienter un usager insatisfait des services reçus en santé mentale vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et vers le Comité d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP).

- 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 :

- Suivre les interventions des membres des comités de résidents des centres d'hébergement d'East Angus et de Weedon;
- Supporter le comité de résidents du CHSLD de Weedon pour les démarches d'ajout de temps ressource en animation/loisirs ainsi que pour la demande de révision à la hausse du budget de fonctionnement.

- 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

En raison de la pandémie COVID-19, le comité des usagers du Haut-Saint-François a tenu une (1) rencontre régulière au cours de l'année 2020-2021. Il n'y a pas eu d'assemblée générale annuelle :

- 5 août 2020

Les membres ont communiqué entre eux par courriel et par téléphone selon les besoins.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Plusieurs activités habituelles, tant régionales que provinciales, n'ont pu se réaliser cette année en raison de la pandémie.

Le comité des usagers a participé, au cours de l'exercice, aux rencontres du Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

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

- Informer un proche aidant souhaitant un transfert d'installation en CHSLD pour son proche parent sur les mécanismes d'accès à l'hébergement
- Diriger un proche aidant insatisfait des réponses reçues relativement au langage non approprié d'un membre du personnel et du retour des recommandations du Commissaire aux plaintes et à la qualité vers le Protecteur du Citoyen;
- Porter à l'attention de l'établissement les situations problématiques qui nous ont été soumises par les résidents en CHSLD;
- Intervenir auprès de la direction du CHSLD pour l'installation d'une toile sur la balançoire permettant ainsi d'assurer une protection contre le soleil;
- Orienter un usager insatisfait des services reçus vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et vers le Comité d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP)
- Suivre le dossier de signalement déposé au commissaire aux plaintes et à la qualité portant sur nos inquiétudes afin d'améliorer les conditions de vie des résidents hébergés dans les lits en surcapacité au CHSLD d'East-Angus;

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.
- 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^e 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**

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

