

Rapport d'activités 2021-2022

Inscrire ici le nom du comité et/ou insérer votre logo ici-bas



de la Haute-Yamaska

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers de la Haute-Yamaska
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 205, boulevard Leclerc Ouest, Granby (Québec) J2G 1T7
Numéro de téléphone : 450 375-8000, poste 62066
Adresse courriel : comiteusagershy.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
Comité de résidents du Centre d'hébergement Leclerc
Comité de résidents du Centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture
Comité de résidents du Centre d'hébergement Villa-Bonheur
Cliquez ici pour taper du texte.
Cliquez ici pour taper du texte.

2. Mot de la présidence

L'année 2021-2022 a été particulièrement exigeante. Bien sûr, le confinement a maintenu l'obligation de tenir nos rencontres de façon virtuelle.

L'absence et la recherche d'une personne-ressource nous ont tenus en alerte pendant plus d'une année. Depuis les cinq derniers mois, le poste est maintenant pourvu, ce qui facilite notre travail. Malgré ce contexte, les membres du comité ont continué de remplir leur engagement et à bien répondre au mandat qui leur est attribué.

À cet effet, des publicités ont parues dans les journaux locaux, sur les abribus, et sur les autobus ainsi qu'une conférence du Pharmacien, en collaboration avec le CUCI, ont été mises de l'avant pour publiciser le comité des usagers et informer les usagers.

Le centre de vaccination et le centre de prélèvements ont retenu notre attention tout au long de

l'année, de même que le suivi aux sondages et la visite ministérielle de l'urgence. Ce qui se continuera lors de la prochaine année.

Les communications avec des usagers nous ont permis d'être informés de situations qui commandent des actions dans les services en santé mentale et pour la jeunesse. Il semble que les pères se sentent moins bien écoutés par les différents intervenants de la DPJ.

Le comité des usagers a accompagné ses trois comités de résidents dans l'exercice de leurs fonctions auprès des résidents des centres d'hébergement. La tâche ne leur a pas été facile durant ces deux dernières années. Le CU les a aussi soutenus que ce soit du côté financier ou par l'invitation à participer à des formations, des congrès ou des colloques.

Je tiens à souligner le beau travail de mes collègues et à les remercier chaleureusement de leur engagement à défendre les droits des usagers du Réseau local de santé de la Haute-Yamaska.

Merci à notre personne-ressource et à celles qui, par intérim, nous ont supportés dans notre travail durant cette dernière année.

Merci à la direction générale qui par sa répondante, par des directions de différents services, par des gestionnaires de centres, par des chefs de service ou autres intervenants nous a permis d'avoir de l'information ou de faire connaître nos attentes et les besoins des usagers.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager- ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Juliette	Dupuis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Présidente et représentante du Comité de résidents du centre d'hébergement Marie-Berthe-Couture
Carolle	Ferland	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice-présidente
Michelle	Naud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trésorière et siège sur le Comité de résidents du Centre d'hébergement Leclerc
Élise	Ostiguy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Représentante du Comité de résidents du Centre d'hébergement Leclerc
Louis-Philippe	Brunet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Représentant du Comité de résidents du centre d'hébergement Villa-Bonheur
Jean-Claude	Bussière	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre
Lise	Bibeau	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre
Jocelyne	Racine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre
Robert	Vincent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Membre

4. Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

Présidence :	Nom : Juliette Dupuis
	Courriel : juliette.dupuis.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Catherine Gagnon
	Courriel : catherine.gagnon.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

➤ **Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations**

- Distribution de dépliants du Comité des usagers de la Haute-Yamaska dans les différentes installations.
- Coordonnées du comité dans les différentes publications remises aux usagers et sur les affiches placées dans les différentes installations.
- Parution d'un article dans le cahier publicitaire de La Voix de l'Est lors de la Semaine de l'action bénévole en avril 2021
- Achat d'un espace publicitaire sur un abribus devant l'hôpital
- Achat d'un espace publicitaire derrière l'autobus d'Ami-Bus
- Parution d'une jaquette de journal dans La Voix de l'Est du samedi 6 novembre 2021, et dans le Granby Express du mercredi 10 novembre lors de la semaine des droits des usagers.
- Tenue d'une soirée, le 11 novembre, sous le thème Réaffirmons les 12 droits des usagers avec présentation de la conférence du Pharmacien et kiosque pour distribution de matériel promotionnel.
- Publicité dans le Granby Express, le 23 février 2022, pour remercier l'excellent travail de l'organisation de la vaccination de la Covid-19 à Granby
- Publicité dans le Granby Express, le 2 mars 2022, comme partenaire de la campagne Surfe la vague

➤ **Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

- Deux membres du CU de la Haute-Yamaska siègent au CUCI.
- Trois membres du CU de la Haute-Yamaska siègent au Comité Action Santé.
- La répondante de l'établissement est présente à nos rencontres facilitant les échanges au sujet de la qualité des services et des conditions de vie des usagers, et ce, de façon bilatérale.
- Il y a différentes représentations concernant le centre de prélèvement.
- Différentes lettres de questionnement ont été envoyées.

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

- Suivi au sondage de satisfaction de l'urgence
- Participation d'un membre lors de la visite ministérielle sur l'urgence le 14 septembre 2021

➤ **Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

- Collaboration avec le commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services pour les situations portées à l'attention du CU par des usagers
- Réception lors des jours ouvrables, des appels, des courriels et des lettres qui sont adressés au CU

- Information aux usagers, lors d'un échange, sur les démarches à faire pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction
- Présence de notre personne-ressource au bureau du CU les mardis et jeudis
- Participation aux rencontres dans le dossier du nouveau CHSLD
- Suivi des actions de l'établissement pour pourvoir les postes vacants aux soins à domicile, chez les préposés aux bénéficiaires, chez les infirmières.
- Participation de membres à la rencontre Teams pour de l'information sur les maisons des aînés et les maisons alternatives.

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

- Liste des coordonnées des ressources disponibles dans les différentes publications.
- Désignation de la présidente pour réaliser le lien avec les différents intervenants (commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services et organismes externes de défense des droits) afin d'assurer l'intégrité dans le traitement des plaintes ou des insatisfactions et la confidentialité des représentations des usagers.

➤ **Fonction 5 : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents (CR) et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

- Présence d'un membre du Comité de résidents de chaque centre d'hébergement de la Haute-Yamaska aux rencontres du CU
- Invitation aux membres des comités de résidents aux journées de formation
- Intégration du rapport d'activités des différents comités de résidents au rapport annuel du CU
- Affiliation au Regroupement provincial des Comités des Usagers et à la Fédération des comités des usagers et de résidents du Québec.
- Affiliation au Conseil de Protection des Malades
- Allocation financière (telle que définie par la loi)

6. Assistance et accompagnement effectués par le comité

La moitié des appels reçus sont des insatisfactions par rapport à un intervenant ou un médecin à la DPJ ou en santé mentale/CRDI. Depuis novembre 2021, nous avons reçu 15 appels téléphoniques et les courriels reçus étaient des suivis des messages téléphoniques. Deux appels concernaient les centres d'hébergement et deux autres les médecins de famille. Personne ne s'est présenté directement à notre bureau en personne.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Le suivi sur le plan d'action faisant suite au sondage de la satisfaction à l'urgence de l'hôpital de Granby demeure une priorité.
- Le centre de prélèvement occupera aussi une place importante dans nos actions.
- Un regard sur le mode de prestation des services du CHSLD Leclerc sera porté d'une façon particulière.
- Le CU fera un suivi sur l'unité de soins intensifs qui a subi un réaménagement complet le 7 juillet 2021 ce qui a quadruplé la superficie.
- Le CU constate la fragilité des services concernant la santé mentale. Nous nous préoccupons du continuum de service et souhaitons le développement d'endroits de répit.

- Un sous-comité de trois membres a été créé afin de réfléchir plus longtemps sur la relève du comité des usagers et des comités de résidents pour combler les secteurs non représentés comme la jeunesse et la santé mentale.

8. Tenues des rencontres

Neuf rencontres de 2 heures et demie à 3 heures ont eu lieu dont huit par Teams et une dans la salle d'un restaurant. L'AGA a été remis en raison de la pandémie.

9. Heures approximatives de bénévolat

10. Bilan financier Cliquez ici pour taper du texte.

Budget 2021-2022 :

Comité des usagers : 44 713 \$

Comité des résidents : 11 500 \$

Total : 56 213 \$

Dépenses :

Comité des usagers : 30 521,54 \$

Comité des résidents : 1 909,52 \$

Total : 32 431,06 \$

Surplus de 23 781,94 \$

11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI Cliquez ici pour taper du texte.

Les réalisations de 2021-2022 continueront de faire partie de nos actions pour le maintien, le suivi ou l'amélioration des services dans la prochaine année. Des suivis seront faits à la suite du sondage à l'urgence et à la suite des travaux aux soins intensifs. Les soins et services en santé mentale retiendront notre attention en 2022-2023. Le Comité des usagers constate la fragilité de ce secteur. Un sous-comité réfléchit pour la relève du comité des usagers. Nous n'avons pas de représentant pour la jeunesse et la santé mentale.

12. Signature Cliquez ici pour taper du texte.

Juliette Dupuis

4 mai 2022

Cliquez ici pour taper du texte. Date