

Rapport d'activités 2022-2023

Comité des usagers de Memphrémagog



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

Comité des usagers

1. Identification

Nom du comité	
Comité des usagers de Memphrémagog	
Nom de l'établissement	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Coordonnées du comité des usagers	
Adresse postale :	50, rue St-Patrice Est, Local 7017, Magog, Québec, J1X 3X3
Numéro de téléphone :	819-843-2572 poste 2639
Adresse courriel :	cusagers.mm@ssss.goouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)	
Comité des résidents de Memphrémagog	

2. Mot de la présidence

Bien que l'année 2022-2023 ait été moins centrée sur la pandémie, les conséquences de celle-ci ont eu des répercussions autant sur les services et les intervenants du réseau de la santé que sur les usagers et leurs proches. L'instabilité, l'insuffisance et l'épuisement de la main d'œuvre d'une part, et l'épuisement des proches aidants à domicile d'autre part ont eu un impact majeur dans tous les services offerts à la population. Les signalements les plus problématiques en provenance des usagers et de leurs proches, nous sont venus particulièrement du CHSLD, des usagers en attente d'une place en hébergement de longue durée et des soins à domicile.

1. Nous avons constaté un épuisement marqué des proches aidants à domicile, consécutif sûrement à la pandémie, mais aussi à d'importants délais pour recevoir un suivi et des services après qu'une évaluation eut été faite.
2. Plusieurs usagers ont été placés à l'unité de soins hospitalière, à défaut de pouvoir recevoir des services à domicile et/ou suite à l'épuisement des proches aidants, en attente d'un placement en hébergement de longue durée, un milieu de vie plus adapté à leurs conditions. Une anxiété croissante nous a été manifestée devant la constatation de la détérioration des capacités des usagers ainsi « hospitalisés » du fait d'un manque de stimulation. De plus, un certain nombre d'aidants nous ont signalé ne pas comprendre pourquoi les services en unité de débordement ne correspondaient pas au prix du CHSLD qui leur était imposé.
3. Au CHSLD, la situation de la pénurie de main d'œuvre a occasionné un stress additionnel important pour tous les intervenants et gestionnaires, de toute évidence, mais aussi, conséquemment, pour les résidents et leurs proches. De même, la difficulté récurrente des proches à avoir accès au médecin traitant pour être informés et échanger sur la condition de leur proche.
4. Au-delà de circonstances reliées à la pandémie qui ont affecté la qualité de vie des résidents et de leurs proches, il nous apparaît important qu'une réflexion en profondeur soit initiée, en collaboration avec les comités de résidents du territoire du CIUSSS, sur les facteurs qui pourraient assurer une meilleure qualité de vie aux résidents et la paix d'esprit des aidants naturels particulièrement sur des activités de stimulation individualisée pour les personnes avec des pertes cognitives évolutives, de même que sur ce que devraient être des soins de fin de vie se rapprochant de ceux offerts aux soins palliatifs, entre autres pour les personnes chez qui la douleur ou une maladie chronique est présente.

Tout au long de l'année nous avons maintenu notre approche « partenariale » avec les gestionnaires par des rencontres avec eux et leurs équipes. Nous avons également participé, sur demande des gestionnaires, à divers comités de travail du CIUSSS. Nous avons, à cet égard, localement, rencontré avec beaucoup de plaisir et d'espoir pour l'avenir d'abord Annie Boisvert, cadre au Quadrumvirat, et ensuite Julie Daviau, coordinatrice opérationnelle locale.

Nous sommes convaincus que le meilleur moyen de poursuivre nos efforts communs pour l'amélioration des soins et services en santé réside dans un travail de collaboration entre tous les acteurs locaux dont nous sommes.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Michèle	Salvail		✓	Présidente
Lucie	Dubé		✓	Vice-présidente
Lise	Gauthier		✓	Secrétaire-trésorière
Jacques	Abitam		✓	Administrateur
Lori	Duggan		✓	Administratrice
Sonia	Péladeau		✓	Administratrice
Colette	Provost		✓	Administratrice
Carol	Rennie		✓	Administratrice
Diane	Scalabrini		✓	Administratrice

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

Présidence <i>au 17 avril 2023</i>	Nom : Lori Duggan
	Courriel : lori.duggan1@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Lucie St-Jean
	Courriel : lucie.st-jean.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**

Représentation du comité des usagers de Memphrémagog auprès de la population francophone et anglophone

Être présent dans la communauté des citoyens de la MRC de Memphrémagog

- Publications hebdomadaires dans le journal le Reflet du Lac – section agenda communautaire.
- Publications régulières sur la page Facebook – informations pertinentes reliées aux soins et services en santé, autant pour les usagers, les résidents et familles du CHSLD et la population de la MRC de Memphrémagog.

- Distribution de matériel promotionnel identifié au comité des usagers et résidents incluant des sacs, des brochures, stylos et autres.
- Distribution à l'organisme « La Banque alimentaire Memphrémagog » durant la Semaine Nationale des droits des usagers en novembre 2022.
- Distribution aux usagers qui se présentaient au RLS de Memphrémagog durant la Semaine Nationale des droits des usagers en novembre 2022 : Entrée principale du RLS rue St-Patrice, Urgence, CLSC de Magog, CLSC de Potton, CLSC de Stanstead, Centre de prélèvement aux Galeries Orford et CHSLD.
- Distribution aux représentants et membres de la famille des résidents lors d'une rencontre organisée par le CHSLD les 12 et 13 octobre 2022, et lors d'une rencontre organisée par les membres du comité des résidents le 17 novembre 2022.
- Distribution de brochures d'informations, durant l'année, dans divers organismes communautaires sur le territoire de la MRC de Memphrémagog dont : AQDR, CDC de Memphrémagog, Centre d'action bénévole de Mansonville (Potton).

Utilisation des outils de gestion – Échange régional et provincial entre personnes ressources

- Formation pour utiliser un nouveau système de boîte vocale mis en place au CIUSSSE-CHUS.
- Formation pour utiliser les outils numériques tels que ADE Booking, Saphir et autres.
- Assister à deux rencontres annuelles avec des personnes ressources de comités des usagers au Québec avec le Conseil pour la protection des malades (CPM avec Me Brunet).
- Assister à deux rencontres annuelles avec la personne ressource du CUCI et les personnes ressources des comités d'usagers en Estrie.

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

Communications

Mise à jour biannuelle des affiches dans les vitrines et cadres muraux au RLS de Memphrémagog.

Au total, 15 vitrines d'informations et cadres muraux offrent de l'information aux usagers, aux représentants et familles des résidents du CHSLD, dans les salles d'attentes suivantes : urgence, imagerie médicale, cliniques externes, maladies chroniques, physiothérapie, CLSC famille, CLSC adulte, chirurgie d'un jour, unité transitoire de réadaptation fonctionnelle (UTRF), unité hospitalière, centre de prélèvement aux Galeries Orford, CLSC de Potton, CLSC de Stanstead.

Au CHSLD, deux installations complètes sont situées dans le vestibule de l'entrée principale sur la rue Principale et une autre est située près des ascenseurs 6 et 7 de l'hébergement 1.

Une installation complète comprend une vitrine, et/ou un cadre mural, une boîte de commentaires pour des sondages pour les usagers qui souhaitent témoigner d'une situation positive ou négative reliée aux soins et services reçus, et un support à brochures qui offre un dépliant personnalisé en français et en anglais.

En ajout aux 15 lieux d'installations, le comité a fait installer des supports à brochures additionnels à des endroits stratégiques sur les étages des hébergements du CHSLD et des entrées secondaires au RLS.

De plus, un support à brochures est installé au Centre d'action bénévole de Mansonville (Potton).

La collecte des feuillets de sondage est planifiée aux 15 jours.

Participation active

Un des moyens pour contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et services est la participation des membres aux **comités de travail du CIUSSSE-CHUS**. Les membres du comité des usagers ont été très présents en 2022-2023 dans les comités de travail suivants, et lors de rapports d'activités et/ou de programmes de la part des gestionnaires :

- Participation à deux rencontres avec Annie Boisvert, cadre présente au Quadrumvirat du RLS de Memphrémagog, et avec Julie Daviau, coordinatrice opérationnelle locale COL.
- Participation à trois rencontres dont l'une avec le coordinateur du SAD et son équipe, une rencontre avec le coordonnateur du SAD, et une rencontre avec la plus récente coordinatrice du SAD.
- Participation à deux rencontres sur les résultats de sondages basé sur l'expérience usager avec la direction de la qualité du CIUSSSE-CHUS.
- Participation à deux rencontres des équipes de travail chargées de la planification stratégique

Au niveau local, nous avons participé à :

- Onze rencontres du comité de Vigie de Memphrémagog.
- Quatre rencontres pour la mise en place d'un programme de gériatrie sociale via la Fondation Âges.
- Quatre rencontres, dont une avec l'organisatrice communautaire du CLSC pour l'élaboration d'un bottin de ressources qui pourrait être distribué aux usagers du SAD.

Au niveau régional, nous avons participé à :

- Quatre rencontres statutaires du CUCI et nous avons participé au Grand rassemblement des d'usagers et de résidents à l'automne 2022.

Au niveau national, nous avons participé à :

- Quatre rencontres de Tables de mission initiées par le RPCU, dont l'une sur les CHSLD public, une sur les unités hospitalières et deux rencontres à la Table de mission communautaire qui traitait des SAD.

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

La collecte des feuillets de sondage des 15 boîtes de commentaires installés au RLS de Memphrémagog ainsi que la distribution de brochures personnalisées permettent de recevoir l'appréciation de plusieurs usagers.

Le comité des usagers compile toutes les demandes, commentaires positifs et négatifs, signalements, insatisfactions et requêtes pour identifier les situations répétitives et en informer les gestionnaires ainsi que des comités de vigilance tels que le comité de Vigie de Memphrémagog, le CUCI et le bureau de la Commissaire aux plaintes.

En 2022-23, le comité a reçu 154 signalements incluant des commentaires positifs et négatifs, des demandes et requêtes, pour lesquels il est intervenu dans les départements de l'établissement du RLS de Memphrémagog :

CHSLD	37
Urgence	36 dont 2 positifs
Chirurgie d'un jour	14 dont 7 positifs
Imagerie médicale	11 dont 7 positifs
Unité hospitalière et de débordement	14 dont 1 positif
Unité transitoire de réadaptation fonctionnelle UTRF	2 dont 1 positif
Physiothérapie	1
Maladie chronique	1
Centre de prélèvement	5 dont 3 positifs
CLSC, GACO, 811 et cliniques externes	15 dont 2 positifs
RLS (stationnement, transport, etc.)	5
Dossier transmis au commissaire aux plaintes	2
Autres demandes (GMF, RPA, informations)	6
Informations générales	5

Le comité des usagers achemine les commentaires positifs directement aux gestionnaires qui apprécient cette collaboration de partenariat qui leur permet de partager ces informations avec leur équipe de travail.

Pour les insatisfactions, signalements, requêtes et autres commentaires négatifs, la personne - ressource transmet l'information à un membre délégué du comité des usagers, ou à un membre délégué du comité des résidents, qui fera la collecte des informations de la situation auprès de l'utilisateur. Puis, le membre assure un suivi en accompagnant, à sa demande, l'utilisateur auprès du gestionnaire ou, avec son consentement, représente l'utilisateur ou le résident auprès du gestionnaire.

Le comité des usagers compile les signalements répétitifs et en fait état auprès du gestionnaire en question lors de la rencontre annuelle.

Le comité fait un rapport des signalements les plus importants qui ont des répercussions négatives tant sur les droits des usagers et résidents que sur le personnel afin de présenter ces situations au comité de Vigie de Memphrémagog qui pourra acheminer ces situations au MSSSS afin de trouver des solutions.

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

Rencontres avec la direction du CIUSSSE-CHUS

- Rencontre avec le Dr Stéphane Tremblay, PDG du CIUSSSE-CHUS.
- Rencontre annuelle : Caroline Van Rossum, Conseillère-cadre et responsable des comités d'utilisateurs.
- Rencontres au besoin : Julie Daviau, coordonnatrice opérationnelle locale « COL ».
- Rencontre annuelle avec plusieurs gestionnaires de départements au RLS de Memphrémagog pour maintenir une collaboration de partenariat efficace.

Comité de Vigie de Memphrémagog :

- Membre actif au sein du comité - 11 réunions annuelles.
- Participation aux réunions, présentations et demandes de suivis pour des dossiers de soins et de santé dans la MRC de Memphrémagog : unité hospitalière au 6^e étage, unité transitoire de réadaptation fonctionnelle au 4^e étage, urgence, CHSLD et autres départements.

CUCI - Regroupement Régional des comités d'utilisateurs du Centre intégré

- Membre actif au sein du comité - 4 réunions statutaires avec les membres.
- 2 rencontres avec les personnes-ressources de l'Estrie.
- Rencontre avec le comité de travail sur une stratégie de recrutement de nouveaux membres aux CU.
- Participation de plusieurs membres au Grand rassemblement de l'automne 2022.
- Demande de révision budgétaire pour augmenter le montant alloué au CU et CR en 2023-24.

RPCU - Regroupement Provincial des comités d'usagers

- Participation aux Tables de Mission volet unité hospitalière, volet communautaire incluant les soins à domicile et volet CHSLD public.
- Participation de plusieurs membres à des formations offertes gratuitement.
- Demande de révision du budget alloué au CU et CR pour 2023-24.

Commissaire aux plaintes

- 2 rencontres annuelles avec l'adjoint au commissaire aux plaintes.
- Demande d'informations à 3 reprises – été et automne 2022.

CPM - Conseil Provincial des Malades :

- Participation à 3 rencontres avec les personnes-ressources du Québec.
- Sondage sur les activités de loisirs non offertes aux résidents en hébergement de longues durées.
- Suivi sur la Loi sur la maltraitance des aînés – une infraction pénale est créée.
- Suivi sur l'abolition des Centres de jour dans plusieurs régions au Québec.
- Suivi sur plusieurs plaintes en regard des soins à domicile.
- Suivi mise en place des soins en réadaptation et physiothérapie comme services de première ligne.
- Suivi sur la mise sur pied des Maisons des aînés.
- Suivi sur les modifications de la LSSS – pour les personnes inaptes ou partiellement inaptes.

Fondation Âges

- Initiation d'une première rencontre pour la mise en place d'un projet de gériatrie sociale sur le territoire de la MRC de Memphrémagog.
- 4 rencontres avec les représentants de la Fondation Âges.
- Discussions avec le directeur général de la CDSSSM – Patrick Roy.
- Organisation d'une rencontre avec les représentants de la Fondation Âges et des représentants d'organismes communautaires en Estrie.
- Suivis avec la Table de concertation des Aînés de Memphrémagog et la Fondation Âges.
- Suivis pour la mise en place d'un projet pilote dans la MRC de Memphrémagog.

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

Recevoir des commentaires et partager avec les gestionnaires et/ou intervenants

1. Avons fait un suivi rigoureux et diligent auprès des usagers qui ont complété un feuillet de sondage ramassé dans les 15 boîtes de commentaires installées dans le RLS, au CLSC de Potton, CLSC de Stanstead et Centre de prélèvement.
2. Avons fait un suivi rigoureux et diligent auprès des usagers qui ont laissé un message dans la boîte vocale du comité des usagers et résidents de Memphrémagog.
3. Avons répondu avec diligence aux usagers qui ont transmis une demande d'information, un signalement ou une requête par courriel.
4. Selon la demande, avons informé l'utilisateur et l'avons accompagné à sa demande auprès du gestionnaire du département dont il est question afin de vérifier l'ensemble du problème pour trouver des solutions. À défaut d'une solution, avons informé le comité de Vigie d'un problème récurrent qui pouvait mettre en péril les services et soins en santé offerts aux usagers de la MRC de Memphrémagog.
5. Selon les besoins, avons partagé des signalements reçus auprès des gestionnaires et avons fait un suivi sur des demandes répétitives pour suggérer des améliorations aux services en santé et services sociaux.
6. Avons transmis aux gestionnaires des commentaires positifs reçus des usagers.

Fonction 5 a : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement du comité des usagers

Avons fait des représentations pour faire augmenter le budget du comité des usagers et résidents de Memphrémagog pour bénéficier d'un nombre d'heures de travail nécessaire pour maintenir l'embauche d'une personne-ressource. L'équipe de bénévoles ne peut assumer tout le travail nécessaire au bon fonctionnement du comité des usagers et celui des résidents.

1. Tenue d'une AGA du comité des usagers le 31 mai 2022 pour informer les membres et les usagers du réseau de la santé et des services sociaux pour l'année 2021-2022.
2. Publication d'un avis de convocation d'une assemblée générale annuelle diffuser partout dans les installations du RLS de Memphrémagog, sur les réseaux sociaux, dans les journaux francophones et anglophones (avril 2022).
3. Recrutement de nouveaux membres : rencontres avec 7 candidats approchés pour siéger sur le CU-M. Le CU-M a adopté 7 nouveaux membres durant l'année 2022-23. Le comité a accepté 3 démissions.

4. Avons fait du mentorat auprès des nouveaux membres du comité des usagers et des résidents afin de partager la responsabilité de traiter les signalements et commentaires reçus, avec ceux-ci, auprès des gestionnaires, selon les départements au RLS et au CHSLD.
5. Avons favorisé des échanges entre les membres du comité des usagers et résidents pour trouver des solutions à proposer aux gestionnaires, à la direction et au Comité de Vigie de Memphrémagog.

➤ **Fonction 5 b : 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**

1. Avons constaté l'insuffisance du budget du comité des usagers et résidents de Memphrémagog pour répondre aux réels besoins de soutien des comités par la personne-ressource. L'équipe de bénévoles ne peut assumer tout le travail nécessaire au bon fonctionnement du comité des usagers et celui des résidents.

En 2021-2022, le nombre d'heures de travail annuel de la personne ressource a été de 730 heures. Pour l'année 2022-23, le nombre d'heures évalué en fonction du budget disponible était 580 heures, toutefois, le temps réel a été de 664 heures.

2. La personne-ressource du comité des usagers travaille également pour le comité des résidents afin de répondre aux besoins organisationnels. Le comité des résidents a participé à :
 - 11 réunions régulières du comité des résidents.
 - Plus de 25 rencontres ponctuelles en visioconférence.

➤ **Fonction 6 : Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS**

Le CHSLD de Magog possède près de 320 chambres pour héberger des résidents. Durant des années, un comité de résidents avait été mis en place par le comité des usagers. Pour des raisons hors de contrôle, ce comité a été décimé pendant quelques années.

Le comité des usagers a procédé à la fondation d'un nouveau comité de résidents le 23 février 2022. Depuis sa mise en place, les membres du CR doivent relever plusieurs défis pour pouvoir assumer leurs rôles et fonctions tels que définis dans le Cadre de référence du MSSSS.

6. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Commissaire aux plaintes

- 2 rencontres annuelles avec l'adjoint au commissaire aux plaintes.
- Demande d'informations à 3 reprises – été et automne 2022.
- 2 dossiers ont été référés au Commissaire aux plaintes.

7. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

RÉALISATIONS 2022-2023 :

Avril : Rencontres ponctuelles pour planifier l'année 2022-23 et partager les responsabilités entre les membres. Plusieurs membres ont suivi de la formation avec le RPCU. Tenue de rencontres hebdomadaires en visioconférence entre des membres et la personne ressource. Entente de collaboration avec des organismes anglophones pour faire paraître des informations sur le comité des usagers (Townshipper's et journal local).

Mai : Préparation et présentation de l'AGA. Formations pour l'utilisation des outils de gestion administratif du CIUSSS-CHUS.

Juin : Mentorat entre les personnes ressources en Estrie et au Québec.

Août : Services au CLSC de Potton, CLSC de Stanstead. Rencontres annuelles avec des gestionnaires. Recrutement de nouveaux membres. Rencontres des membres du comité des usagers et du comité des résidents pour un partage d'information et d'entraide. Changement des affiches dans les 15 installations de communication du CU et du CR.

Sept. : Communications avec la Fondation Âges et des intervenants communautaires pour la mise en place d'un service en gériatrie sociale sur le territoire de la MRC de Memphrémagog. Présentation et demandes au Comité de Vigie de Memphrémagog. Grand rassemblement des CU et CR de l'Estrie à l'Auberge Estrimont d'Orford. Participation au Salon des aînés de la Table de concertation des aînés de Memphrémagog.

Oct. : Concertation entre les membres et gestionnaires pour améliorer les communications auprès des représentants des résidents du CHSLD.

Nov. : Représentation des membres du comité des usagers dans tous les départements du RLS de Memphrémagog durant la Semaine nationale des droits des usagers. Distribution de matériel promotionnel aux usagers du RLS, aux CLSC de Potton et Stanstead, au Centre de prélèvement des Galeries Orford. Publication dans le Bottin-agenda des ressources pour les aînés 2023 (TCAM).

Déc. : Publicité pour recruter de nouveaux membres. Rencontres multiples.

Janv. : Publicité pour recruter de nouveaux membres. Rencontres multiples et 3 nouveaux membres.

Fév. et Mars : Participation à plusieurs Tables de Mission organisées par le RPCU. Rencontres multiples. Rapports d'activités et financiers annuels.

PROJETS 2023-24 :

Continuer d'accroître la visibilité du comité des usagers de Memphrémagog. Continuer d'informer la population sur les services et l'accompagnement qu'offre l'équipe des comités des usagers et des résidents de Memphrémagog.

Soutenir les démarches du milieu communautaire pour mettre en place de la gériatrie sociale sur le territoire de la MRC de Memphrémagog.

Se faire connaître des usagers des soins à domicile et contribuer à l'amélioration de l'offre de services en soins à domicile.

Continuer notre collaboration avec les gestionnaires et avec nos partenaires dont le comité de Vigie de Memphrémagog pour le maintien et l'amélioration des services au RLS de Memphrémagog.

8. TENUES DES RENCONTRES

- 10 réunions régulières
- 1 assemblée générale annuelle
- Plus de 25 rencontres de travail en mode visioconférence

9. HEURES APPROXIMATIVES DE BÉNÉVOLAT

L'équipe du comité des usagers a offert plus de 2500 heures de bénévolat tant pour de l'accompagnement auprès d'usagers, des réunions du comité, des rencontres avec des gestionnaires, de la participation active dans des comités partenaires tels que le CUCI, le RPCU, la Vigie, et autres comités du CIUSSSE-CHUS, et aussi de la formation avec le RPCU.

10. BILAN FINANCIER

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des usagers et la joindre au rapport d'activités.)

- Rapport financier joint

11. CONCLUSION - ENJEUX ET RECOMMANDATIONS QUE VOUS SOUHAITEZ COMMUNIQUER AU CUCI

Les ENJEUX importants à traiter en 2023-2024 :

Nous souhaitons que le CUCI initie une analyse en profondeur des critères et montants d'attribution des budgets aux comités des usagers et résidents par une consultation des CU/CR de son territoire, en vue de constituer un dossier bien documenté sur les besoins réels des CU/CR qui serve au RPCU pour ses représentations auprès du MSSS. À cet effet, il pourrait :

1. Collecter et évaluer les raisons pour lesquelles certains comités d'usagers et de résidents ne dépensent pas leur budget.
2. Détailler les besoins réels de fonds des comités des usagers et de résidents pour être en mesure d'exercer leur rôle et leurs fonctions de manière efficace, entre autres, en disposant d'un budget

qui leur permette l'embauche d'une personne-ressource afin de soutenir les actions de leurs membres bénévoles tout au long de l'année.

3. Considérer la pertinence de rééquilibrer équitablement les budgets entre les différents comités des usagers et résidents à partir de critères basés non pas sur le budget des établissements où les comités exercent mais sur l'éventail de leurs responsabilités. En effet, la plupart des comités d'usagers ont des responsabilités de soutien auprès des usagers et résidents pour un large éventail de services : hospitaliers, CLSC dont les soins à domicile, des CHSLD, et autres services, souvent sur un très large territoire géographique qui peut couvrir des clientèles réparties sur tout le territoire du CIUSSS-CHUS.

Actuellement, et depuis plusieurs années, plusieurs comités d'usagers doivent fonctionner avec un budget dérisoire pour accomplir leurs rôles dans des conditions très variables versus des comités d'usagers qui peuvent opérer avec un budget substantiel uniquement en milieu de CHU ou de CHUS qui dessert une seule fonction, la fonction hospitalière, même celle-ci s'exerce sur tout le territoire du CISSS ou CIUSSS. Le réseau de la santé et des services sociaux est complexe, les ressources humaines sont volatiles ; la possibilité d'embaucher une personne-ressource pour soutenir les bénévoles dans leurs rôles et leurs actions afin de remplir leur mandat nous apparaît essentielle.

Afin que les comité des usagers et de résidents puissent disposer d'un Cadre de référence de base pour intervenir dans l'un ou l'autre des milieux de vie des personnes en perte d'autonomie, qu'elles soient vieillissantes ou en situation de handicap, il apparaît urgent que le CUCI s'investisse avec les comités de résidents pour élaborer une réflexion en profondeur sur ce que serait un véritable milieu de vie adéquat et stimulant pour tous les usagers, peu importe leur lieux de résidence que ce soit à domicile, en CHSLD, en RPA, en RI et autres ressources, qui puisse offrir des soins et des services pour répondre aux besoins identifiés des usagers et résidents, et à leurs proches. Les résultats pourraient être présentés dans un écrit et/ou partagés dans un colloque ou un autre moyen de communication.

Une riche collection de réflexions, d'analyses et de recherches existe en cette matière qui pourrait nourrir cet exercice par le CUCI. À cet égard, on pourrait s'inspirer, entre autres, des travaux de recherches de Philippe Voyer, chercheur à l'Université Laval et de Sandra Harrisson, professeure au Département des sciences infirmières à l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Quelques éléments de réflexion que pourraient contenir ce travail :

1. L'importance d'offrir un plan d'intervention individualisé comprenant des activités de stimulation personnalisées pour les personnes atteintes de troubles neurocognitifs et autres problèmes de santé.
2. L'importance d'offrir des soins de fin de vie de qualité aux usagers à domicile et aux résidents en CHSDL, RI, et autres ressources, qui soient équivalents aux soins palliatifs offerts aux usagers en milieux hospitaliers.

Nichèle Savoie
présidente du comité

Signature de la présidente

14 avril 2023
Date

ANNEXE – Rapport d'activités annuel du comité des résidents de Memphrémagog

Rapport d'activités 2022-2023

Comité de résidents de Memphrémagog



❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 ❧

Comité des résidents

➤ Identification

Nom du comité	
Comité des résidents Memphrémagog	
Nom de l'établissement	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Coordonnées du comité des usagers	
Adresse postale :	93, rue Principale Est, Magog, Québec, J1X 1Y3
Numéro de téléphone :	819-843-2572 poste 2639
Adresse courriel :	cusagers.mm@ssss.gouv.qc.ca

➤ Mot de la présidence

Le comité des résidents a été mis en place le 23 février 2022. Comme première année, le mandat que nous nous sommes donnés comme mission est de :

1. Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des résidents.
3. Évaluer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services rendus par l'établissement.
4. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des résidents.

La mission du comité des résidents est opérationnelle et non stratégique : ce qui signifie qu'avant tout, nous sommes présents pour défendre les droits des résidents, répondre aux familles et représentants des résidents. Il est important d'informer les résidents, et leurs représentants, que leur comité de résidents est présent pour les accompagner dans leurs responsabilités.

Nous avons consolidé une équipe de membres bénévoles afin de se partager les responsabilités telles que défini dans le Cadre de référence du MSSSS. Nous avons mis en place des outils et des mécanismes de fonctionnement tant au niveau budgétaire, en ressources matérielles, et en ressource humaine avec la possibilité d'utiliser les services de la personne ressource du comité des usagers.

Notre préoccupation première est, et sera toujours, de veiller à l'amélioration de la qualité de vie des résidents et de leur bien-être. En ce sens, nous travaillons de concert avec les membres du comité des usagers pour promouvoir, informer et bien représenter les enjeux et défis qui se vivent au quotidien dans le CHSLD de Magog auprès d'instances tels que le CUCI et le comité de Vigie de Memphrémagog.

Nous souhaitons faire respecter les droits des usagers et résidents de façon individuelle et systémique dans un objectif principale, celui d'améliorer la qualité des soins et services des résidents. Notre partenariat avec le CHSLD de Memphrémagog s'inscrit dans l'approche totalement de « *Agir pour et avec l'utilisateur* » déployé par le CIUSSS-CHUS :

1. **S'impliquer pour mieux soigner**
2. **Rehausser la qualité des soins et des services**
3. **Le petit plus d'agir pour et avec**

Le petit « plus » d'agir **pour** du CIUSSS-CHUS est : *mettre de l'avant le point de vue des personnes et des collectivités pour répondre à leurs besoins, et ce, en utilisant les compétences et les ressources professionnelles et matérielles.*

Le petit « plus » d'agir **avec** du CIUSSS-CHUS est : *favoriser l'autonomie des personnes et des collectivités en les informant, écoutant, consultant et intégrant. C'est valoriser le savoir et les expériences accumulés par l'utilisateur.*

➤ Membres du comité

Prénom	Nom	Proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Yannick	De Beyssac		✓	Président
Jean-Guy	Blain	✓		
Maurice	Gagnon	✓		
Carol	Rennie	Décès		
Andrée	Turcotte	Décès		Secrétaire-trésorière

➤ **Coordonnées de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement**

Présidence :	Nom : Yannick De Beyssac
	Courriel : yannick.beyssac@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Lucie St-Jean
	Courriel : lucie.st-jean.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

➤ **Bilan des activités**

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

Le comité des résidents est une « branche » du comité des usagers et travaille de concert pour les usagers et résidents, les actions concertées sont :

L'affichage d'avis de convocation dans l'ensemble du CHSLD lors d'invitation à une assemblée générale annuelle dont celles de mai 2022 et de mai 2023.

Envoi de courriels, en collaboration avec le CHSLD, pour obtenir des représentants et proches aidants leur autorisation pour recevoir de l'information.

Publications hebdomadaires d'une annonce dans le journal le Reflet du Lac – section agenda communautaire.

Publications régulières, sur notre page Facebook, d'informations pertinentes reliées aux soins et services en santé pour les usagers, les résidents, les familles des résidents du CHSLD et la population de la MRC de Memphrémagog.

Distribution de sacs promotionnels identifiés au comité des usagers et résidents, incluant des brochures et outils de promotion lors d'une rencontre organisée par les gestionnaires du CHSLD, les 12 et 13 octobre 2022, pour les représentants des résidents du CHSLD.

Distribution de sacs promotionnels identifiés au comité des usagers et résidents, incluant des brochures et outils de promotion, lors d'une rencontre organisée par le comité des résidents le 17 novembre 2022 pour les représentants et familles de résidents du CHSLD durant la Semaine Nationale des droits des usagers.

Distribution de brochures d'informations dans divers organismes communautaires sur le territoire de la MRC de Memphrémagog dont : AQDR, CDC de Memphrémagog, Centre d'action bénévole de Mansonville (Potton).

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

Mise à jour bi annuelle des affiches dans les vitrines installées au CHSLD dont : une installation complète située dans le vestibule de l'entrée principale du CHSLD sur la rue Principale, et une autre installation près des ascenseurs 6 et 7 à l'hébergement 1.

Une installation complète comprend une vitrine, une boîte de commentaires, un support à brochures et quelques outils promotionnels pour celles et ceux désirant compléter un sondage de satisfaction sur les services reçus.

En ajout à ces deux endroits, le comité a fait installer plusieurs supports à brochures à des endroits stratégiques sur les étages du CHSLD aux hébergements 1 et 2.

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

- La collecte des feuillets de sondage des boîtes de commentaires permet de recevoir l'appréciation de plusieurs usagers, représentants, proches aidants et familles des résidents.
- Une majorité de signalements et commentaires sont reçus par téléphone. Un représentant, ou proche aidant, téléphone au comité pour signaler et questionner sur une situation particulière et, souvent, demande de l'aide pour faire améliorer la situation. L'évaluation se fait particulièrement par les interventions des membres auprès des résidents et représentants.
- D'avril 2022 à mars 2023, nous avons reçu 37 signalements, requêtes et commentaires pour le CHSLD.
- Plus de 30 personnes ont assistées à l'Assemblée générale annuelle du comité des résidents présentée en mai 2022. Les représentants qui ont pu recevoir la convocation ont manifestés leur appréciation.

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

Adjoint au Commissaire aux plaintes

- 2 rencontres avec M. Pablo Borja : mars 2022 et mars 2023.
- Demande d'informations à 3 reprises – été et automne 2022.

CUCI - Regroupement Régional des comités d'usagers du Centre Intégré

- Un membre du comité siège sur le comité du CUCI depuis décembre 2022.
- 3 rencontres au CUCI.
- Implication dans la mise en place d'un comité de représentants des comités de résidents en Estrie.
- Échange d'information avec des membres de comités des résidents en Estrie.

RPCU - Regroupement Provincial des comités d'usagers

- Participation à la Table de Mission volet CHSLD public.
- Participation à plusieurs formations par des membres du comité.

CPM - Conseil Provincial des Malades

- Suivi de la Loi sur la maltraitance des aînés – rencontre avec le CIUSSSE-CHUS.
- Suivi sur la mise sur pied des Maisons des aînés.
- Suivi sur les modifications de la LSSSS – pour les personnes inaptes ou partiellement inaptes.

Rencontre pour la mise en place d'un projet de gériatrie sociale

- Rencontre avec les représentants de la Fondation Âges.
- Discussions avec le directeur général de la CDSSSM – Patrick Roy.
- Organisation d'une rencontre avec les représentants de la Fondation Âges et des représentants d'organismes communautaires en Estrie.
- Suivi avec la Table de concertation des Aînés de Memphrémagog et la Fondation Âges.

Rencontres avec la direction du CIUSSSE-CHUS

- Dr Stéphane Tremblay, PDG du CIUSSS.
- Mme Julie Daviau, coordonnatrice du RLS de Memphrémagog
- Mme Caroline Van Rossum, Conseillère-cadre responsable des comités d'usagers et résidents.

Rencontres avec le personnel du CHSLD

- 4 rencontres statutaire avec la gestionnaire chef du CHSLD.
- Plusieurs rencontres Adhoc avec la responsable des gestionnaires du CHSLD.
- Rencontre avec la gestionnaire des loisirs au CHSLD.

Rencontres – signalements à l'unité de débordement de l'unité hospitalière au 6^e étage

- L'unité hospitalière du RLS de Memphrémagog comprend 32 lits dont plus de 80% sont occupés par des usagers en attente d'une place en CHSLD. Plusieurs des usagers en attente ont un problème de comportement, ce qui nuit considérablement pour la gestion du personnel affecté à ces usagers qui demandent des soins et des services autres que ceux pour lesquels ils ont accepté de travailler dans ce département.
- Rencontres avec la gestionnaire de l'unité de débordement de l'unité hospitalière au 6^e étage.

- Demande au Comité de Vigie d'intervenir pour trouver des solutions pérennes et déplacer ces usagers dans des établissements qui peuvent mieux répondre aux besoins de ces usagers.

Demande pour faire modifier une affiche de stationnement

Sur la rue Principale Est, à l'entrée principale du CHSLD, il y a peu d'espaces de stationnement disponible pour les visiteurs. Une affiche interdisait en tout temps quelques espaces pour usages uniquement pour des usagers en hémodialyse : ce service est offert sur une plage horaire restreinte durant le jour. Les espaces de stationnement non disponibles demeuraient libres sur de longues périodes. À la demande du comité, l'affiche a été modifiée par le gestionnaire des stationnements.

➤ **Bilan des activités réalisées**

RÉALISATIONS :

Le comité a mis en place une organisation fonctionnelle tant par la consolidation des membres du comité, par l'attribution de mandat à la personne ressource et à l'utilisation fonctionnelle des équipements mis à la disposition des membres.

Nous avons élaboré un plan d'action pour l'année 2022-23 et un plan d'intervention auprès des résidents et représentants que nous avons présenté à Mme Caroline Van Rossum pour validation.

Nous avons complété, en partie, une liste de résidents avec les coordonnées de leur chambre et leur représentant. Nous travaillons pour améliorer l'accès aux coordonnées des représentants afin de pouvoir leurs transmettre directement des informations de leur comité de résidents. Nous souhaitons améliorer les communications auprès des représentants des résidents du CHSLD.

Nous avons rencontré le Dr Stéphane Tremblay, PDG du CIUSSSE-CHUS.

Nous avons rencontré à quelques reprises les membres du comité des usagers pour un partage d'information et d'entraide.

Nous avons organisé une rencontre le 17 novembre 2022 avec des représentants et familles des résidents pour leur présenter le rôle et le mandat de leur comité de résidents.

Nous recrutons de nouveau membre de manière permanente et offrons du mentorat et échanges entre membres.

➤ Tenues des rencontres

L'équipe du comité des résidents se sont réunis à plusieurs reprises afin d'échanger et partager sur l'ensemble des problèmes que vivent les résidents, proches aidants et représentants des résidents.

- 11 réunions régulières du comité des résidents.
- 23 réunions ponctuelles informelles en mode visio-conférence.
- Plusieurs rencontres additionnelles telles que décrites à la fonction 3 ci-dessous.

➤ Projets prévus pour l'année prochaine

PROJETS 2023-24

Le comité des résidents de Memphrémagog souhaite prioriser ces 4 sujets :

- Améliorer les soins de fin de vie offerts aux résidents pour que ce soit similaire à ce qui est offert aux usagers du RLS de Memphrémagog en matière de soins palliatifs. Actuellement, les résidents terminent leur vie dans leur chambre, un espace très restreint, souvent très bruyant dépendamment du lieu où se situe la chambre dans l'aile d'hébergement.
- Mettre en place une politique de communication médicale : les visites du médecin ne sont pas régulières, elles sont fragmentées, et la majorité du temps le représentant du résident et/ou le proche aidant ne reçoit aucun résultat médical et ne sait pas si le médecin est passé malgré des demandes répétées et formulées auprès du personnel du CHSLD : cette situation provoque de l'anxiété permanente chez les proches aidants. Le représentant du résident souhaite rencontrer le médecin, recevoir des résultats médicaux sur son proche et être tenu informé en tout temps.
- Améliorer les services offerts aux usagers en attente d'une place en hébergement de longue durée qui sont placés sur des unités de débordement, aux départements de l'unité hospitalière et à l'unité transitoire de réadaptation fonctionnelle. Les usagers qui occupent une place sur ces unités de débordements doivent payer un montant équivalent à une place en CHSLD mais ne peuvent recevoir les mêmes services tels que le lavage des vêtements, les loisirs et activités de stimulation. Le comité souhaite que ces usagers puissent bénéficier des mêmes services que les résidents du CHSLD car ils déboursent le même montant.
- Le comité souhaite mettre en place des outils pour permettre d'évaluer les soins et services rendus aux résidents afin d'améliorer qualitativement les soins et services au quotidien. Les statistiques démontrent qu'en moyenne, un résident demeurera au CHSLD de Magog sur une période de 18 mois avant la fin de vie. Pour le comité, c'est essentiel que ce dernier séjour puisse se passer dans la dignité et le respect des droits des résidents et usagers.

➤ Heures approximatives de bénévolat

Les membres du comité ont offert plus de 1500 heures de bénévolat : pour des rencontres, de la formation, des interventions, des lectures de documents, pour informer les représentants et résidents du CHSLD et autres demandes connexes.

➤ Bilan financier

Voir l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers », produit avec le rapport d'activités annuels du comité des usagers.

➤ Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

Pour la prochaine année, le comité des résidents souhaite continuer de se faire connaître auprès des résidents, représentants, familles et usagers, dans le rôle et le mandat qui leur sont octroyés par le MSSS. Nous souhaitons faire connaître notre utilité dans le réseau de la santé en partenariat avec les gestionnaires et responsables des unités d'hébergements du CHSLD.

Enjeux pour l'année 2022-23

- a. Poursuivre sa mission telle que définie dans le Cadre de référence du MSSSS.
- b. Poursuivre son rôle opérationnel pour faire remonter les enjeux et défis qui se vivent au quotidien par les résidents et proches aidants auprès du comité des usagers de Memphrémagog, du CUCI et du comité de Vigie de Memphrémagog afin de nous supporter dans notre rôle de partenaire du CHSLD pour améliorer la qualité de vie des résidents.
- c. Mettre en place des moyens de recrutement permanents pour assurer la pérennité du comité des résidents et le pouvoir d'influence dans un partenariat avec le CIUSSSE-CHUS pour améliorer la qualité des soins et services offerts aux résidents.



Yannick De Beyssac, président

Date : 6 avril 2023

