

# Rapport d'activités 2022-2023

## *Comité des usagers du Haut-Saint-François*

Comité des  
du CSSS du Haut-Saint-François  
Défendre vos droits en santé

---

# ❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 ❧

## Comité des usagers

---

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>	
Comité des usagers du Haut-Saint-François	
<b>Nom de l'établissement</b>	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>	
Adresse postale :	460, 2e avenue, Weedon, Qué. JOB 3J0
Numéro de téléphone :	819 566-4399
Adresse courriel :	corn iteusagers.hsf@ssss.gouv.qc.ca
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>	
Comité de résidents du Centre d'hébergement d'East Angus	
Comité de résidents du Centre d'hébergement de Weedon	

### 2. Mot de la présidence

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 2022-2023. Ce rapport fait état des activités réalisées par le comité des usagers dans le cadre de son mandat.

Il y a trois ans, les mots pandémie, COVID-19, distanciation sociale ont fait irruption dans nos vies et affectés tout le système de santé et de services sociaux. Il est encore trop tôt pour conclure la fin de cet épisode, la COVID-19 demeure une réalité des milieux de soins et nous devons tous nous ajuster en conséquence, mais nous sommes tous heureux de constater que les répercussions de la pandémie tirent à sa fin selon les indicateurs émis par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Ainsi, le comité des usagers a pu relancer plus activement ses activités de groupe au cours de la dernière année.

Les membres du comité des usagers et de leurs comités de résidents sont les gardiens des droits des usagers et ont une préoccupation particulière envers les personnes les plus vulnérables.

Ils sont également la voix citoyenne des usagers du territoire du Haut-Saint-François, n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires, toujours dans un esprit d'amélioration de la qualité des services.

Nous tenons à souligner l'engagement social et communautaire de tous les membres du comité des usagers ainsi que des membres des deux comités de résidents qui offrent bénévolement leur temps et leur 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.

Nous souhaitons également remercier madame Cécile Tellier-Roy qui a agi comme présidente du comité des usagers de nombreuses années et qui poursuit son mandat comme membre du comité.

Vous avez de l'intérêt et souhaitez influencer l'amélioration des services de santé et des services sociaux pour la population de votre territoire, n'hésitez pas à nous contacter pour vous informer, vous impliquer et faire la différence.

Dans la prochaine année, avec vous usagers, nous maintiendrons nos démarches, afin de faire connaître votre comité des usagers (CU), vos droits en santé et services sociaux et vous représenter auprès des instances du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.

Madame Michelle Routhier, secrétaire

Le comité des usagers du Haut-Saint-François

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Michelle	Routhier		X	Secrétaire
Cécile	Therrier-Roy	X		Membre
Jacinthe	Audet-Bolduc	X		Membre
Hélène	Côté-Lambert	X		Membre

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

<b>Présidence :</b>	Nom : Poste vacant
	Courriel :
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Ginette Bélanger
	Courriel : ginette.belanger.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Rédiger suivants: des Faire capsules respecter ses dans les droits, c'est feuillets se de faire respecter; communication des deux centres d'hébergement sur les thèmes suivants :
  - Faire respecter ses droits, c'est se faire respecter;
  - Le rôle et mandat de votre comité de résidents;
  - Les droits des usagers les connaissez-vous ?
- 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, des bulletins La Vitrine Express émis par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, ainsi que les Infolettres émises par le Regroupement provincial des comités des usagers du Québec;
- Prendre connaissance des Notes de services émises par les gestionnaires des installations de notre territoire;
- S'assurer de le dépliant du comité des usagers et le dépliant du comité des résidents ainsi que le document : la trousse de l'usager informé, soit inclut dans la pochette d'accueil des nouveaux 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 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;
- Distribuer des articles promotionnels, tels que sacs réutilisables, coeur anti-stress à l'effigie et aux coordonnées du comité des usagers lors de rencontres ou activités du comité;
- Rencontrer le 23 janvier 2023 la conseillère cadre responsable des comités des usagers afin d'échanger, d'entendre nos préoccupations et de nous informer des collaborations possibles dans la réalisation de nos mandats;
- Participer le 22 février 2023 à la rencontre des familles au Centre d'hébergement d'East Angus et le 28 février 2023 à celle du Centre d'hébergement de Weedon, afin d'expliquer le rôle et le mandat des comités de résidents et d'usagers;
- Maintenir les recherches de recrutement des membres du comité des usagers.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Suivre auprès des gestionnaires à l'hébergement l'avancement des différents projets autorisés par le CIUSSS de Estrie-CHUS et des travaux d'amélioration pour la clientèle hébergée;
- Prendre connaissance des mesures mises en place dans les deux centres d'hébergement autant chez les résidents, les employés et les membres de famille dans le cadre de la COVID-19;
- S'enquérir si le nouveau programme de soins buccaux et le programme de marche sont mis en place et appréciés par les résidents hébergés;
- Se tenir informer du projet de Préposé aux bénéficiaires (PAS) accompagnateur;

- Rencontrer les gestionnaires à l'hébergement pour discuter de la qualité des soins et des conditions de vie des résidents hébergés;
- S'informer auprès du gestionnaire responsable du fonctionnement du programme d'aide aux "Activités de la vie quotidienne et à la vie domestique", des méthodes d'évaluation et du mécanisme d'octroi du financement;
- S'informer auprès du gestionnaire responsable de la politique de facturation des transports adaptés lors du retour d'hôpital d'un usager à domicile;
- Rencontrer le 25 janvier 2023 la chef de service en hébergement concernant un dossier problématique au centre d'hébergement de Weedon en respect des droits du résident et des soins reçus;
- Rencontrer le 31 janvier 2023 le chef de service dans le milieu, volet psychosocial, auxiliaires familiales et centres de jour concernant les suivis qui seront faits dans le dossier d'un résident hébergé au Centre d'hébergement de Weedon vivant une problématique particulière.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Prendre connaissance des résultats du sondage de satisfaction effectué auprès des membres du personnel ainsi que celui auprès des résidents "Portrait intégré de l'expérience de l'usager" du 17 août 2022 ainsi que du plan d'action 2022-2023 mis en place.

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

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 sur les services de santé et les services sociaux offerts;
- Intervenir auprès des gestionnaires concernés afin d'exprimer nos préoccupations sur les besoins en soins et services des résidents hébergés, compte tenu du manque d'effectif et des plans de contingences mis en place;
- Participer les 17 et 19 octobre 2022 à un focus groupe sur l'expérience repas des résidents hébergés dont l'objectif était de prioriser les normes/critères en lien avec les services alimentaires;
- Rencontrer le 7 mars 2023 les gestionnaires responsables de la Maison des aînés et alternatives afin de répondre à nos questionnements. Les membres du comité sont préoccupés par l'état de situation, les services offerts, les ratios en personnel qui sont bien différents en Maison des aînés comparativement à ceux offerts en CHSLD où l'on constate un manque de ressource à tout niveau.

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

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Informer et supporter un membre de famille souhaitant un transfert inter-établissement en CHSLD pour son proche parent;
- Informer et référer un proche aidant sur les démarches à effectuer en raison du retrait du fauteuil roulant motorisé de son parent et du fait de ne pas avoir été consulté et informé lors de l'évaluation par l'ergothérapeute et impliqué dans la décision;
- Informer et référer un proche aidant sur les démarches à effectuer concernant les lacunes dans le positionnement au lit de son proche parent;

- Informer un usager relativement au programme "Activités de la vie quotidienne et de la vie domestique" afin de répondre à ses questionnements, de le référer à son intervenant-pivot pour répondre à toutes ses questions relativement au délai d'attente et à la priorisation des budgets octroyés;
- Informer un usager sur la facturation des services de transport adapté lors de son retour à domicile après une hospitalisation;
- Orienter un usager insatisfait des services reçus au centre d'hébergement concernant les services de soins infirmiers et d'assistance, les services psycho-sociaux, le service aux repas et l'offre alimentaire;
- Informer et conseiller un usager sur les possibilités et services existants suite à une insatisfaction des soins et traitements reçus de son médecin de famille et de son désir de recevoir un 2<sup>o</sup> avis médical;
- Effectuer des démarches et rencontrer le gestionnaire des services alimentaires relativement à plusieurs insatisfactions reçues des résidents et membres de familles concernant les nouveaux menus offerts aux résidents hébergés;
- Informer un membre de famille de résidents hébergés sur le ratio/présence de préposés aux bénéficiaires sur une base permanente dans l'aile prothétique d'un centre d'hébergement;
- Informer un membre de la population du suivi à faire concernant un usager démuné et vivant différentes problématiques majeures afin qu'il puisse recevoir les services d'aide et de soins dont il a besoin.

- **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**

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 et en discuter lors de chaque rencontre;
- Supporter le comité de résidents du Centre d'hébergement de Weedon lors de la demande de désignation nominative du salon des familles pour la reconnaissance d'un bâtisseur Dr Yves St-Pierre;
- Demander aux membres de signer un formulaire d'engagement à la confidentialité et au respect des valeurs et du code d'éthique du comité des usagers et résidents.

## 6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- Rencontrer la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services lors des deux rencontres de famille au Centre d'hébergement d'East Angus et au Centre d'hébergement de Weedon;
- Contacter la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité afin de bien orienter un usager insatisfait des services reçus en centre d'hébergement en lien avec les services en soins infirmiers et assistance, les services psycho-sociaux, le service aux repas et l'offre alimentaire.

## 7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Retour progressif et plus actif des activités des membres du comité des usagers, suite à la fin de certaines mesures mises en place par le ministère de la Santé et Services sociaux dans les installations de santé du territoire dans le cadre de la pandémie de COVID-19;
- Participer le 29 septembre 2022, au grand rassemblement des comités des usagers et des résidents de l'Estrie pour échanger, mieux se connaître et partager nos préoccupations communes. Intervenir auprès du président directeur général sur différents sujets, tels que les services alimentaires offerts en CHSLD et les chambres multiples également en CHSLD;
- Participer du 12 au 14 octobre 2022 au congrès du Regroupement Provincial des comités des usagers sous le thème "Mon implication: ma contribution! Je m'outille dans la promotion des droits des usagers de l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux!";
- Participer le 16 novembre 2022, dans le cadre de la semaine des droits des usagers, à la conférence du Dr David Fortin "Le cerveau, une galaxie dans votre tête";
- Participer au Webinaire le 15 février 2023: Le bénévolat au 21e siècle: Enjeux et piste de solution, afin d'explorer des pistes de solution pour le recrutement de bénévoles chez notre comité d'usagers et nos comités de résidents ;
- Participer le 15 février 2023 à l'inauguration de l'aile prothétique du Centre d'hébergement d'East Angus, suite à l'aménagement de l'unité prothétique, pour lui donner, à l'aide de grandes murales, de stations occupationnelles, des allures de petits villages, un modèle innovateur dans le réseau ;
- Participer le 29 mars 2023 à la désignation nominative du "Salon des familles Dr Yves St-Pierre" au Centre d'hébergement de Weedon, pour honorer le dévouement de ce médecin de famille qui a marqué l'histoire et la communauté du Haut-Saint-François. Plusieurs membres de la direction du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, du personnel et de nombreux partenaires étaient présents pour reconnaître le parcours exceptionnel de cet homme remarquable, ce projet a été réalisé par la présidente du comité de résidents du Centre d'hébergement de Weedon;
- Inviter les nouveaux membres à prendre connaissance sur la chaîne YouTube de la formation ayant pour titre: "Membres d'un comité des usagers ou de résidents pour bien comprendre mon rôle", conçue par le CIUSSS de l'Estrie-CHUS;
- Rendre disponible pour les membres, le cartable "Guide d'accueil pour les membres des comités des usagers et comités de résidents";
- Participer à des rencontres de la "Table de concertation des personnes âgées du Haut-Saint-François" portant sur les enjeux et la présentation des offres de services sur notre territoire;
- Malgré ses efforts soutenus pour du recrutement de membres auprès des organismes communautaires, des municipalités du territoire, du Centre d'action bénévole du Haut-Saint-François, des nombreuses publicités locales et des réseaux sociaux, il y a eu peu de retour de personnes intéressées à siéger comme membre au comité des usagers;
- 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;
- Échanger sur la possibilité d'organiser des cafés rencontres avec des intervenants de notre réseau local de services: entre autres, la Société d'Alzheimer de l'Estrie, etc ... ;
- Soutenir et accompagner les comités de résidents dans l'actualisation de leur mandat auprès de la clientèle hébergée;

- Prévoir des rencontres avec les gestionnaires en CLSC afin de mieux comprendre les services offerts en CLSC : rôle des partenaires, comprendre le processus d'une demande de service, respect de la confidentialité, responsabilités de l'utilisateur;
- 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.

## 8. Tenues des rencontres

Le comité des usagers du Haut-Saint-François a tenu quatre (4) rencontres au cours de l'année 2022-2023 :

- 22 septembre 2022;
- 8 novembre 2022;
- 23 janvier 2023;
- 7 mars 2023;

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

- Deux (2) rencontres des familles ont eu lieu;
- 22 février 2023 au Centre d'hébergement d'East Angus;
- 28 février 2023 au Centre d'hébergement de Weedon;
- L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 22 février 2023.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Les heures de bénévolat estimées par les membres du comité des usagers sont d'environ 150 heures. Il est difficile d'effectuer une estimation juste et précise en raison du fait que plusieurs petites interventions sont effectuées et non calculées.

## 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

- 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-Eaton, La Patrie et Weedon;
- Que le déploiement de la nouvelle cohorte de médecins s'effectue de façon équitable pour la région de l'Estrie;
- Que le CIUSSS de l'Estrie-CHUS assure un ratio/personnel adéquat et sécuritaire afin d'offrir des soins et des services de santé de qualité aux résidents hébergés en CHSLD, à la clientèle du soutien dans le milieu qui souhaite demeurer dans leur milieu de vie le plus longtemps possible ainsi que dans 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;
- Nous réalisons et sommes conscients que l'information entre les gestionnaires et les membres du comité des usagers sur l'offre de services offerte en CLSC ne circule pas, nous aimerions être informés afin de s'assurer que les services répondent bien aux besoins de la population. Il n'est pas dans la pratique des gestionnaires responsables d'informer les membres du comité des usagers;
- 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 afin de bien remplir leur rôle.

\_\_\_\_\_  
Signature du président-e

\_\_\_\_\_  
Date