

Rapport d'activités 2022-2023

Comité des usagers de la Haute-Yamaska



de la Haute-Yamaska

🌀 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 🌀

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, local E-1310 Granby (Québec) J2G 1T7
Numéro de téléphone : 450 375-8000, poste 62066
Adresse courriel : comiteusagershy.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
Comité de résidents du CHSLD Marie-Berthe-Couture
Comité de résidents du CHSLD Villa-Bonheur
Comité de résidents du CHSLD Leclerc

2. Mot de la présidence

Malgré un lent retour à la normale et l'incertitude que laisse la pandémie au quotidien avec ses rebonds dans les différents milieux, les membres de votre comité des usagers de la Haute-Yamaska ne baissent pas les bras. Pour cette année encore, nos rencontres se sont tenues par Teams.

Tout au long de l'année, nous avons continué d'être à l'affût de ce qui pouvait toucher les droits des usagers sur le territoire. Chacun, selon ses disponibilités et ses compétences, met l'épaule à la roue.

Notre préoccupation et notre demande concernant une gestion de proximité pour le territoire a amené un projet pilote qui s'est finalisé, il y a quelques mois, par une coordonnatrice organisationnelle locale en la personne de Mme Émilie Mercier. Les récents échanges avec Mme Mercier nous permettent de croire à une bonne écoute et à des avancements de dossiers importants pour nos usagers.

La présentation du bilan des activités qui suit vous donnera un aperçu des actions posées pour remplir notre mandat tel que décrit par le ministère de la santé et des services sociaux.

Je tiens à remercier très sincèrement mes collègues pour leur engagement inconditionnel à défendre les droits des usagers. Un grand merci à tous nos bénévoles qui donnent un temps précieux pour faciliter, agrémente le quotidien de nos usagers et même adoucir leur fin de vie.

Merci à notre personne ressource, notre collaboratrice qui nous allège des tâches de bureau avec un grand souci de répondre à nos attentes, que ce soit pour le comité des usagers, les comités de résidents ou le comité Action santé.

Merci à Mme Caroline Van Rossum, répondante de l'établissement auprès des comités et à toutes les directrices, directeurs, gestionnaires, chefs de services et autres que nous avons contactés mais que je ne nommerai pas ici par crainte d'en oublier.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Juliette	Dupuis	usagère		Présidente et représentante du comité de résidents CMBC
Carolle	Ferland	usagère		vice-présidente
Michelle	Naud	usagère		trésorière et membre comité de résidents Leclerc
Élise	Ostiguy	usagère		représentante comité de résidents Leclerc
Robert	Vincent	usager		membre
Jean-Claude	Bussière	usager		membre
Benoit	Vigneau	usager		représentant du CU au CUCI
Me Nathalie	Fournier	usagère		membre
Jocelyne	Racine	usagère		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;
- Tenue de l'assemblée générale annuelle le 15 novembre suivie de la conférence Le cerveau : une

galaxie dans votre tête du Dr David Fortin et kiosque pour distribution de matériel promotionnel;

- Refonte du dépliant promotionnel sur les droits des usagers;
- Présence de notre personne-ressource au bureau du CU les mardis et jeudis.

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

- Parution d'un article dans le cahier publicitaire de La Voix de l'Est lors de la Semaine de l'Action Bénévole;

En avril 2022 :

- Achat d'un espace publicitaire sur un abribus devant l'hôpital;
- Achat d'un espace publicitaire sur le côté passager de l'autobus d'Ami-Bus;
- Parution d'une publicité dans La Voix de l'Est du 29 octobre 2022 et dans le Granby Express du 2 novembre 2022 pour annoncer l'assemblée générale annuelle de l'année 2021-2022;
- Présentation de la pièce de théâtre Passée date à l'Escale de Granby le 26 mai 2022 et remise du dépliant sur les droits des usagers;
- Présence de notre personne-ressource au bureau du CU les mardis et jeudis.

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

- Suivi au sondage de satisfaction de l'urgence;
- Présence de notre personne-ressource au bureau du CU les mardis et jeudis.

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

- Collaboration avec la commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services pour les situations portées à l'attention du CU par des usagers;
- Plusieurs représentations auprès des directions concernant des dossiers en lien avec le respect des droits;
- Beaucoup d'interventions auprès de l'établissement pour défendre les droits et intérêts des usagers;
- Plusieurs envois de lettres à l'établissement sur divers sujets dont le Centre mère-enfant, le Centre Marie Berthe-Couture, le 3e étage de l'hôpital, le centre de dépistage et le centre de prélèvement;
- Présence de deux membres du CU de la Haute-Yamaska au CUCI;
- Présence de trois membres du CU de la Haute-Yamaska au Comité Action Santé;
- Présence de la répondante de l'établissement et la coordonnatrice opérationnelle locale 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;
- Réception lors des jours ouvrables, des appels, courriels, 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;
- 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 plusieurs formations en ligne du RPCU et du CPM;
- Présence de notre personne-ressource au bureau du CU les mardis et jeudis.

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 adjointe 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;
- Présence de notre personne-ressource au bureau du CU les mardis et jeudis.

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;
- Présence de notre personne-ressource au bureau du CU les mardis et jeudis et lors des comités de résidents;
- 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 ;
- Affiliation au Conseil de Protection des Malades;
- Allocation financière (telle que définie par la loi);
- Participation de cinq membres au congrès annuel du RPCU en octobre 2022 dont trois participent aux comités de résidents.

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

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

- Inclus dans le bilan des activités

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Produire un carnet du patient.

8. Tenues des rencontres

- Huit rencontres ont lieu durant l'année, aux quatre semaines le mardi de 9 h à 12 h.

9. Heures approximatives de bénévolat

- 216 heures minimum

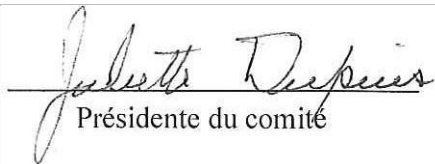
10. Bilan financier

(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

- S'assurer que le comité des usagers soit davantage intégré aux différents comités de travail de changement en Haute-Yamaska en relation avec la prestation de services aux usagers;
- Voir comment on peut améliorer la perception des usagers à l'urgence en lien avec le temps d'attente?
- Être à l'affut du rôle du comité des usagers avec la nouvelle loi 15 en s'informant à l'établissement, dans les médias, mais aussi au Conseil de protection des malades et du Regroupement provincial des comités des usagers;
- Améliorer la présence du CU en milieu hospitalier (carnet du patient).


Présidente du comité

Signature de la présidente

11 mai 2023 _____

Date