

Rapport d'activités 2022-2023

Comité des usagers du CHUS

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**

Québec 

Comité des usagers du CHUS

☞ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 ☞
Comité des usagers du CHUS

1. Identification

Nom du comité	
Comité des usagers du CHUS	
Nom de l'établissement	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Coordonnées du Comité des usagers	
Adresse postale :	580, rue Bowen Sud, local 1323 Sherbrooke, QC J1G 2E8
Numéro de téléphone :	819 829-3288
Adresse courriel :	Comitedesusagers.chus@ssss.gouv.qc.ca

2. Mot de la présidence

La pandémie est presque derrière nous ! Les activités ont repris de plus belle et tous les membres en sont enchantés. Le travail sur les unités de soins a pu reprendre également. De fait, nous avons assisté à un certain rattrapage en plus des nouveaux dossiers qui se sont pointés.

Un membre de notre comité, monsieur David Teasdale, s'est désisté en raison de conflits d'horaire. En contrepartie, notre comité a coopté deux nouveaux membres : mesdames Johanne Pépin et Colette Bibeau. Nous les remercions de s'être jointes à nous. Ainsi, nous comptons onze (11) membres bénévoles (huit (8) élus et trois (3) cooptés), en plus de notre personne-ressource dont le travail est toujours grandement apprécié.

Nous poursuivons le dossier au sujet des soins et services pour les usagers souffrant de douleurs persistantes. À la suite de plusieurs rencontres et réflexions, nous avons obtenu le soutien du CUCI et de son président, monsieur Michel Lafrance, ainsi que celui des gestionnaires du CIUSSS de l'Estrie - CHUS et de son conseil d'administration. Nous conservons notre objectif de voir l'offre de services bonifiée et d'obtenir des soins plus accessibles pour les usagers.

Chacun des membres s'occupe de dossiers importants qui lui sont propres. Ils s'assurent de faire entendre la voix des usagers et en font rapport lors de nos réunions.

À l'automne 2022, au Congrès du RPCU, trois membres de notre comité ont assisté à une présentation du président de la Commission sur les soins de fin de vie, du docteur Michel Bureau. Ayant fort apprécié cette présentation, nous avons pris contact avec la Commission dans le but d'organiser une ou des séances d'informations pour le public qui seront données par des experts du domaine. Cela prendra forme à l'automne lorsque la version finale du projet de loi 11 sera connue.

Je me dois de souligner l'assiduité de nos membres, toujours présents à chacune de nos réunions. Quand une nouvelle demande nous parvient, quand un nouveau dossier se pointe, quand il faut remplacer un membre, il y a toujours une main qui se lève pour prendre la relève. Je les remercie toutes et tous. La somme de travail

abattu par eux est impressionnante et elle mérite d'être mentionnée.

Nous sommes là pour vous renseigner, vous écouter, vous défendre et vous accompagner.



Claude Lemoine, Président

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Colette	Bibeau	X		
Jocelyne	Blais	X		
Ed	Copping	X		
Jean-Marc	Desrosiers	X		
Marie-Josée	Donahue	X		
Claude	Lemoine	X		Président
Jacques	Monette	X		Secrétaire-trésorier
France	Morissette	X		
Reina	Ortega	X		
Johanne	Pepin	X		
Marie	Trousdell	X		Vice-présidente

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

Présidence :	Nom : Claude Lemoine
	Courriel : claudemoine@usherbrooke.ca
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Frédérick Roy
	Courriel : frederick.roy.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline Van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

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

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Connaître les droits et obligations des usagers;
- Connaître le régime d'examen des plaintes et les responsabilités des différents acteurs;

- Diffuser de l'information au sujet des droits et obligations ainsi que sur le rôle du comité des usagers;
- Diffuser l'information sur le site web en collaboration avec l'établissement;
- Organiser des rencontres avec les usagers et leurs proches;

Le comité est d'avis que pour bien informer les usagers de leurs droits et leurs obligations, il faut d'abord que ceux-ci connaissent l'existence et le mandat du comité, afin de pouvoir nous joindre lorsqu'ils en ont besoin.

Ainsi, le comité a terminé le grand projet de renouvellement de son image et de ses stratégies de communication.

La nouvelle vidéo du comité a été achevée en format 15 et 30 secondes. Elle a été vue par plusieurs centaines d'usagers de plus de 50 ans, de Sherbrooke et des environs grâce à la diffusion sur Facebook. Ce service était compris dans notre abonnement avec le centre d'action bénévole.

Le comité a tenu un kiosque au Salon de la FADOQ comme il en avait l'habitude avant la pandémie. Le salon a accueilli plus de 5000 visiteurs. C'est une excellente tribune pour le comité, puisque les visiteurs ont de l'intérêt à connaître les ressources pouvant les aider.

M. Lemoine s'est prêté au tournage d'une capsule avec le Centre d'action bénévole (CAB), où il a pu décrire l'engagement d'un membre d'un comité d'usagers. L'avantage de ce projet est de promouvoir l'engagement bénévole et la fonction des comités d'usagers, tout en utilisant toute la visibilité et les différentes tribunes dont dispose le CAB.

La conférence de type webinaire, au sujet de la COVID longue par le Dr Alain Piché, donnée à l'occasion de l'Assemblée générale annuelle du Comité des usagers en septembre dernier, a été une source de grande visibilité. Plus de 500 personnes de tous les coins du Québec s'y sont inscrites. Plusieurs demandes ont été reçues pour une reprise. Notre soutien pour l'organisation d'une éventuelle conférence a été offert au Dr Piché. De plus, le comité a contribué à promouvoir la conférence du Dr David Fortin « Le cerveau, une galaxie dans votre tête », offerte par le CUCI.

Une conférence au sujet du comité, des droits et des responsabilités a été offerte à la FADOQ de l'Estrie. Une vingtaine de personnes y ont assistés. Une présentation équivalente, mais adaptée, a été offerte pour une 3^e année aux étudiantes en alphabétisation du Centre d'éducation populaire de l'Estrie.

Une présentation au sujet du comité, de ses fonctions et des collaborations possibles avec les intervenants du réseau pour la défense des droits des usagers a été faite dans le cadre d'un cours au baccalauréat et à la maîtrise en service social à l'université de Sherbrooke.

Finalement, dans le but de présenter à la population une conférence sur l'ensemble des soins de fin de vie en septembre prochain, plusieurs rencontres ont eu lieu avec Dr Michel Bureau et D^{re} Linda Gagnon.

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

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Être vigilant et porter à l'attention de l'établissement les points à améliorer;
- Porter à la connaissance du CPQS les cas particuliers pour qu'il puisse intervenir;
- S'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur la qualité des services;
- Relever les bons coups de l'établissement.

Le comité s'est impliqué dans les démarches de l'établissement.

Le comité a été consulté afin de s'assurer de bien répondre aux besoins des usagers concernant le système téléphonique et ses messagers vocaux lors de l'attente pour rejoindre la centrale des rendez-vous.

À la demande du service d'échographie obstétricale, le comité a formulé des recommandations en lien avec la présence d'enfant lors de l'examen.

Le comité s'est investi dans un projet pour mieux répondre aux besoins des usagers et du personnel à la clinique externe de pédiatrie dans l'attente d'une relocalisation dans des locaux mieux adaptés à plus long terme. Les usagers et le personnel ont été sondés et des pistes d'actions ont été identifiées. Il reste à mettre le tout en œuvre.

La consultation auprès des usagers de la clinique externe de pédiatrie a soulevé le besoin criant d'une salle de toilette équipée pour pouvoir changer les usagers de tous âges qui sont incontinents. Une telle salle comporte, entre autres, une table à langer pour adulte ainsi qu'un lève-personne sur rail. Au Québec, l'hôpital Ste-Justine a été un des précurseurs. Dr Stéphane Tremblay, PDG, a été sensible à cette revendication et a mandaté Mme Nadia Mathieu pour diriger ce projet.

Le comité continue à représenter les usagers auprès des gestionnaires responsables du projet du Centre mère-enfant et de l'urgence Fleurimont. Le projet suit l'échéancier pour une ouverture en 2024.

Le comité a invité Mme Sabrina Lapointe, coordonnatrice des services de télésanté ainsi que madame Sarah Grenier Darveau, agente de planification, de programmation et de recherche du même service afin de mieux comprendre l'offre de service et les travaux en cours en lien avec la télésanté au CIUSSSE.

M. Lemoine prend part au comité sur la douleur périopératoire depuis sa création cette année. Il a également donné beaucoup de temps au comité des usagers du centre intégré (CUCI) tant aux réunions régulières, qu'à l'exécutif ainsi qu'aux réunions avec la direction de l'établissement.

M. Lemoine a été invité au forum des cadres supérieurs pour représenter les intérêts « la Voix » des usagers du CIUSSS de l'Estrie dans le cadre de la Planification stratégique du CIUSS de l'Estrie -CHUS 2023-2027.

Mme Trousdell a contribué au comité sur le rétablissement COVID jusqu'à ce que ce dernier soit dissous.

Mme Desrosiers participe au comité pour la prévention des chutes.

Mme Pépin représente le comité des usagers du CHUS au Fonds Brigitte-Perreault.

Mme Donahue a siégé au comité sur la prestation sécuritaire des soins jusqu'à la fin de cette année.

Mme Ortega a représenté les usagers au Conseil des infirmiers et infirmières.

M. Monette a participé au comité pour la répartition des demandes de services (CRDS), où est également présent M. Michel Carpentier, ancien membre du comité des usagers du CHUS. Cette représentation sera dorénavant assumée par Mme Bibeau. En lien avec le CRDS, les membres du comité ont formulé des pistes de réflexion ainsi que des recommandations afin d'aider à réduire l'absentéisme aux rendez-vous. C'est un problème important qui gaspille beaucoup de ressources.

Mme Morissette et Mme Blais prennent part aux travaux visant à faciliter l'intégration des proches aidants sur les unités de soins. Dans le même ordre d'idées, le comité a aidé à développer trois outils d'information destinés aux proches aidants de divers secteurs comme l'urgence et l'hospitalisation.

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

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Réaliser avec rigueur des sondages sur la satisfaction des usagers et de leurs proches;
- Consulter les résultats des sondages.

Plusieurs membres ont assisté à la présentation de M. Jean-Guillaume Marquis, chef du service expérience usager, en lien avec les différentes démarches d'évaluation de la qualité perçue par les usagers dans l'établissement.

Afin de mieux connaître le vécu des usagers de la santé mentale, avec la collaboration de deux employés du 7^e et du 8^e étage, des membres et la personne-ressource ont rencontrés le coordonnateur et deux intervenantes du milieu à quelques reprises afin d'organiser des cafés-rencontres avec les usagers. Les premières rencontres auront lieu le 13 avril 2023.

Le guide pour définir et encadrer le projet de pairage (unité de soins – bénévole expérimenté sur l'unité – membre du comité) a été complété. Ce projet vise à permettre aux membres d'augmenter leur connaissance des différents services hospitaliers et de pouvoir plus facilement rencontrer des usagers et recueillir leur niveau de satisfaction à l'égard des services reçus. Ainsi, plusieurs membres sont prêts à passer à l'action.

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

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- S'outiller pour défendre les droits et les intérêts des usagers;
- Porter à l'attention de l'établissement les situations allant à l'encontre des droits des usagers;
- Collaborer avec l'établissement à la correction des situations allant à l'encontre des droits et intérêts des usagers.

Comme mentionné, dans le mot du président, plusieurs rencontres ont eu lieu afin d'aider à orienter efficacement nos actions pour la poursuite de notre objectif d'obtenir une offre de services plus accessible soutenu par la science comme étant efficace pour les usagers souffrants ou à risque de souffrir de douleurs persistantes. Le comité a également représenté les intérêts de ces usagers à une rencontre avec la députée madame Élisabeth Brière et l'Association québécoise en douleur chronique.

Quatre membres du comité participent au projet de table de mission du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Ils ont participé à la table « hospitalière » ainsi qu'à la table « santé mentale et dépendance ». Le but des tables de mission est de permettre au RPCU de définir les priorités, les pistes d'orientations et les actions porteuses, notamment dans les revendications avec le gouvernement.

Un sous-groupe du comité des usagers a rencontré les chefs de services de la santé mentale afin d'avoir leur perception des enjeux les plus fréquents. Ils ont aussi demandé à visiter l'urgence de la santé mentale ainsi que les unités de soins. Les résultats de ces visites sont abordés aux points 7 et 11 de ce rapport.

M. Monette et Mme Morissette ont fait des suivis et ont participé à la recherche des solutions réalistes à court terme pour faciliter l'accès aux usagers à mobilité réduite par la porte 7 de l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke, au lieu de devoir monter la pente menant à l'entrée principale. Un nouvel affichage devrait être en place bientôt.

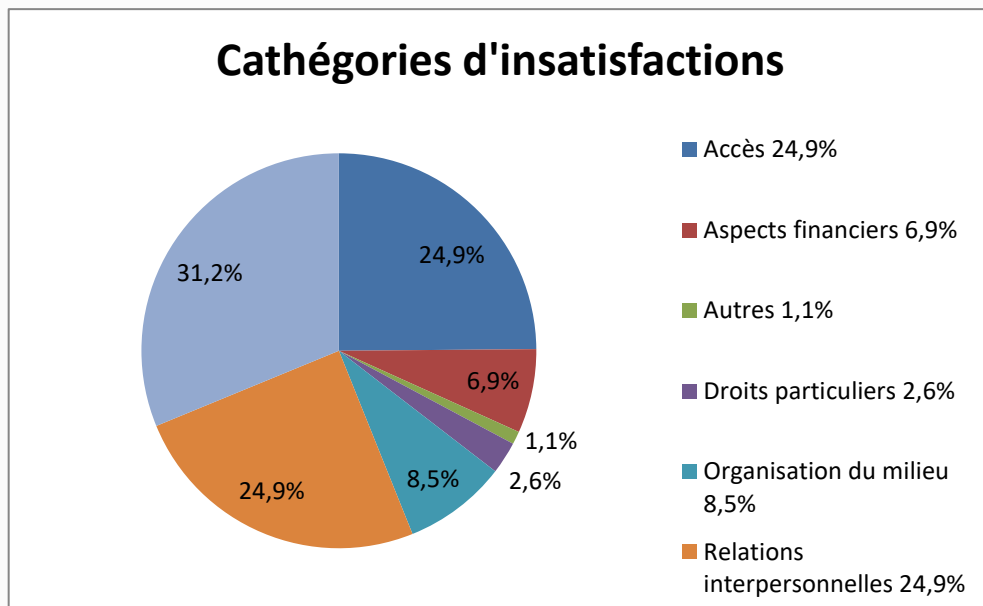
Finalement, dans le but de bien réaliser l'ensemble de leur mandat, plusieurs membres ont participé à divers formations et webinaires, dont plusieurs organisés par le RPCU.

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

Pour être en mesure de réaliser ce mandat, il importe de rappeler aux usagers l'existence du comité ainsi que des services offerts. Pour ce faire, en plus des stratégies de visibilité habituelle, le projet d'autocollant est terminé. Ainsi, un autocollant est maintenant présent dans toutes les chambres du secteur santé physique.

De plus, M. Lemoine a accepté toutes les demandes d'entrevues dans les médias afin d'augmenter la notoriété du comité.

Des 278 contacts/ interventions traités par le comité, 212 concernaient directement l'Hôpital Fleurimont et l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke. De ce nombre, huit étaient des remerciements et quinze (15) étaient un besoin d'information. Il reste donc 189 situations d'insatisfactions au sujet de nos installations qui sont réparties comme suit :



Voici la répartition par directions concernées. Cela dit, les données ne tiennent pas compte des changements que plusieurs directions ont subis au cours de la dernière année.

Directions	Nombre d'insatisfactions	%
D. non spécifiée	7	4%
D. des soins infirmiers (DSI)	30	16%
D. des services spécialisés, onco et chir.	50	26%
D. de la qualité, évaluation, éthique	5	3%
D. Jeunesse	3	2%
Plusieurs directions impliquées	12	6%
D. des Services professionnels (DSP)	29	15%
DSP et DSI	9	5%
D. des services techniques	5	3%
D. de la santé mentale et dépendance	17	9%

D. des services généraux	4	2%
D. des services multidisciplinaires	17	9%
Département régional de médecine générale	1	1%
Total général	189	100%

Voici en bref, les situations les plus fréquemment reçues au cours de la dernière année :

- Besoin de plus d'une consultation à l'urgence pour obtenir les soins appropriés;
- Difficulté à être orienté adéquatement aux bonnes personnes pour répondre à une question;
- Difficultés avec la prise de RV pour un prélèvement en ligne;
- Délai d'accès à la chirurgie largement supérieur à celui discuté avec le médecin;
- Bruits et dérangements affectant le repos des usagers hospitalisés;
- Propos ou attitude non appropriés de la part du personnel;
- Manque d'empathie ou d'habiletés interpersonnelles;
- Difficulté pour faire remplir un formulaire d'assurance;
- Manque de planification pour un congé sécuritaire;
- Proches aidants devant intervenir pour s'assurer de soins appropriés (infection non prise en charge, jeune non cessé malgré l'annulation d'une chirurgie, considération des allergies et contre-indications, etc.)

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

M. Pablo Borja, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, a été contacté à quelques reprises afin d'obtenir ses conseils dans la sélection des dossiers à entreprendre ou sur les meilleurs leviers à utiliser pour obtenir des résultats.

L'absence d'information au sujet du processus de réclamation et du formulaire sur le site Internet de l'établissement a été relevée au bureau du Commissaire. Cela représentait un enjeu pour les usagers, car beaucoup d'employés ne sont pas en mesure de guider adéquatement les usagers dans les démarches à suivre en cas de bris, de perte d'un objet personnel où l'établissement pourrait être responsable. Le bureau du commissaire a pris en charge ce dossier. Le formulaire est maintenant au bas de la page « Formuler une plainte ou une insatisfaction »

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Le Comité souhaite poursuivre les dossiers qui lui sont chers et pour lesquels il s'est déjà commis il y a plusieurs années, tels que :

- Privilégier le développement des soins et services favorisant une meilleure gestion de la douleur persistante « chronique »;
- Se rapprocher des usagers de la santé mentale et mieux connaître leur appréciation de leurs épisodes de soins à l'hôpital;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers séjournant en santé mentale et particulièrement à l'urgence santé mentale.

Le comité restera à l'affût pour mettre en lumière les zones d'amélioration à apporter aux bénéficiaires des usagers tout en soulignant les bons coups de l'établissement et le dévouement des gestionnaires et du

personnel.

La poursuite du développement du partenariat avec l'établissement demeure notre ligne de conduite pour réaliser notre mandat.

8. Tenues des rencontres

Le comité des usagers du CHUS s'est réuni à dix reprises pour ses réunions régulières, en plus de l'assemblée générale annuelle. L'exécutif s'est également rencontré à dix reprises. À cela s'ajoute l'ensemble des réunions en sous-groupe de travail.

9. Heures approximatives de bénévolat

Le comité ne comptabilise pas les heures de manière précise. Cependant, un calcul rapide des activités formelles en excluant les déplacements, la préparation, la consultation des courriels, les discussions téléphoniques, les formations ainsi que le temps consacré aux réunions des comités de l'établissement nous donne 447 heures. Ainsi, en incluant tout le temps investi par nos bénévoles, il est très probable que le nombre d'heures réel avoisine plutôt 900 heures.

10. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

Le comité des usagers du CHUS désire se concentrer ici sur deux enjeux.

1) Nous tenons à rappeler à quel point la douleur persistante a des impacts négatifs tant pour l'utilisateur et ses proches que pour l'ensemble de notre société. La pénurie de main-d'œuvre touche tous les secteurs. Comme collectivité, nous ne pouvons pas nous priver du travail de ces employés potentiels. Par ailleurs, nos ressources de soins de santé et services sociaux sont limitées; c'est donc une raison de plus pour intervenir rapidement, afin de donner les outils d'autogestion aux usagers tout en les soutenant avec des services reconnus scientifiquement efficaces pour prévenir la chronicisation des douleurs sinon, pour mieux la contrôler.

Le comité appuie les actions posées pour déployer de meilleurs services dès la première ligne. Cependant, pour y arriver, **le comité recommande** à l'établissement d'octroyer plus de ressources en gestion, en formation et en support à la première ligne, afin de pouvoir déployer plus efficacement le plan d'action 2021-2026 du gouvernement du Québec.

Le comité insiste également pour réitérer les recommandations faites l'an dernier de :

- Soutenir les démarches pertinentes pour obtenir, auprès des instances concernées, l'autorisation d'organiser la pratique de médecins tant de spécialistes que d'omnipraticiens afin qu'ils puissent être dédiés à la clientèle en douleur chronique;
- **Faciliter** l'accès à des ressources aidant les usagers à développer leurs capacités à gérer eux-mêmes les facteurs contribuant à leur douleur;
- **S'assurer** que les soignants aient les outils et la technologie nécessaires pour offrir les soins et services en douleur chronique en fonction des données probantes.

2) Les conditions de vie en lien avec l'environnement physique à l'urgence santé mentale doivent être

décriées haut et fort.

En effet, le comité tient à émettre des doutes sérieux que l'aménagement des lieux ne répond pas aux normes actuelles. Dans le même ordre d'idées, le droit des usagers à recevoir des services appropriés sur le plan humain et social ainsi que le droit à la dignité sont compromis. Le respect du droit d'être accompagné ainsi que le droit à la confidentialité peuvent aussi être mis en doute.

La promiscuité est présente à plusieurs niveaux :

- Le très petit espace oblige les usagers à dormir sur des civières presque collées l'une sur l'autre ou sur des lits escamotables;
- La conception à aire ouverte ne permet pas de limiter le bruit ni de séparer les clientèles ayant des besoins ou des conditions bien différentes;
- La zone des civières est adjacente à la porte menant à l'unité de stabilisation rapide. La circulation fréquente que cela entraîne augmente le bruit et les dérangements pour les usagers qui essaient de dormir;
- Le peu d'espace ne permet pas d'accueillir les proches qui pourraient, dans certains cas, apporter un soutien aux usagers;
- Pour une occupation de 18 usagers, il y a seulement une toilette. Lorsqu'elle est brisée, il faut accompagner les usagers à l'extérieur de l'unité.

Le séjour actuel à l'urgence varie de quatre (4) à dix (10) jours, ce qui dépasse largement la durée visée. Les usagers de l'urgence santé mentale y sont parce que leurs difficultés et symptômes ne peuvent être gérés dans la communauté. Certains n'ont pas réussi à dormir pendant plusieurs jours avant leur arrivée à l'urgence, d'autres sont en manie, en psychose, en dépression. Certains sont intoxiqués, désorganisés, d'autres ont des idées suicidaires ou se remettent d'une tentative de suicide.

Un besoin commun à plusieurs de ses usagers est du repos et du calme afin de diminuer les stimulations sensorielles et les sources de stress afin de les aider à reprendre le contrôle. Des usagers témoignent, que la cohabitation avec des usagers violents, désorganisés, bruyants a contribué à détériorer leur état.

Ainsi, **le comité recommande** à l'établissement de prendre les mesures nécessaires pour démontrer que l'environnement physique actuel ne répond pas aux normes et ne permet pas le respect des droits des usagers. Il faut faire cheminer ce dossier pour faire corriger cette situation.



Signature du président

Date 2023-05-08