

# **Rapport d'activités 2023-2024**

*Comité des usagers de la Haute-Yamaska*

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024

## Comité des usagers

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>	
Comité des usagers de la Haute-Yamaska	
<b>Nom de l'établissement</b>	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>	
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
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>	
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

L'année 2023-2024 en a été une année, où le monde de la santé s'est questionné à savoir quelle orientation allait prendre ce gros bateau, et par conséquent, nous nous sommes questionnés sur la place qu'auraient les comités d'usagers et de résidents.

Une lettre du sous-ministre de la santé envoyée aux directions générales récemment, confirme le maintien de ces comités qui doivent **veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité, de leurs droits et de leurs libertés**. Les comités sont l'un des porte-paroles importants auprès des instances de l'établissement.

Pour bien jouer ce rôle, les actions du comité des usagers prennent leurs assises sur cinq fonctions dont les trois principales sont :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus;

- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Vous pourrez prendre connaissance des actions posées par votre comité pour remplir ces fonctions, dans le rapport d'activités qui suivra.

Ces comités sont formés d'usagers et de résidents. Très souvent ces usagers et ces résidents ne sont pas aptes à prendre la parole à cause de leurs problèmes de santé ou de leur limitation, ce sont les proches, les membres de leur famille ou des bénévoles comme vous et moi, qui prennent le flambeau.

Je tiens ici à remercier très sincèrement chacun de mes collègues du comité pour leur engagement inconditionnel à bien remplir leur rôle selon leurs compétences et leurs disponibilités. Sans vous, tout ce beau travail n'aurait pas été possible.

Merci à madame Émilie Mercier, coordonnatrice opérationnelle locale, pour son excellente collaboration de toutes sortes de façons. C'est avec regret que nous la voyons partir. Son dynamisme nous manquera.

Merci à madame Caroline van Rossum, répondante de l'établissement, pour son souci à nous apporter les informations nécessaires à notre travail et à tenter de faciliter notre quotidien.

Merci à toutes les directions et à tous les intervenantes et intervenants qui nous ont rencontrés dans nos réunions ou qui ont répondu à nos questions lors d'appels téléphoniques. Tenter de les nommer serait trop long et il y aurait risque d'en oublier.

Un merci tout particulier à notre collaboratrice, notre personne-ressource madame Catherine Gagnon. Son travail discret, dans l'ombre, nous permet d'aller plus loin dans notre mandat.

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Juliette	Depuis	Usagère		Présidente et représentante du comité de résidents CMBC
Carolle	Ferland	Usagère		Représentante population
Michelle	Naud	Usagère		Trésorière et membre comité de résidents Leclerc
Élise	Ostiguy	Usagère   Proche		Représentante comité de résidents Leclerc
Robert	Vincent	Usager		Représentant population
Jean-Claude	Buissière	Usager		Représentant population
Benoît	Vigneau	Usager		Représentant population
Me Nathalie	Fournier	Usagère		Représentante population
Jocelyn	Racine	Usager		Représentant population
Sylvie	Leclerc	Usagère		Représentante population
Hélène	Lejeune	Usagère		Représentante population

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

<b>Présidence :</b>	Nom : Juliette Dupuis
	Courriel : juliette.dupuis.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Catherine Gagnon
	Courriel : catherine.gagnon.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**

- 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 23 mai 2023 à l'Hôtel Le Castel de Granby, suivi d'une conférence de M. Yves Bélanger sur la proche aidance. Il y a eu également la présence de six kiosques d'organismes sur la proche aidance. Une cinquantaine de personnes ont participé à cet événement qui fut un succès;
- Participation des membres du comité et kiosque pour distribution de matériel promotionnel à la Semaine des droits des usagers le 16 novembre 2023 lors de la conférence de D<sup>r</sup> Réjean Hébert;
- Demande d'une visibilité du comité des usagers dans le projet des écrans numériques devant être réalisé dans plusieurs installations;
- Évaluation, par un membre du comité de la mise en œuvre du carnet patient déployé en milieu hospitalier au CHUM;
- Présence de notre personne-ressource au bureau deux jours par semaine.

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

- Parution d'un article dans le cahier publicitaire dans La Voix de l'Est lors de la Semaine de l'Action Bénévole en avril 2023;
- Parution d'une publicité dans La Voix de l'Est et dans le Granby Express pour annoncer l'assemblée générale annuelle du 23 mai 2023;
- Parution d'un texte publicitaire sur le respect dans La Voix de l'Est et dans le Granby Express, papier et numérique, ainsi qu'un envoi courriel aux gestionnaires et organismes en Haute-Yamaska, publication sur Facebook auprès de la population et des employés du CIUSSS de l'Estrie;
- Achat d'un espace publicitaire sur le côté passager de l'autobus d'Ami-Bus;
- Achat d'un espace publicitaire sur un abribus devant l'hôpital;
- Après réception des informations sur les indicateurs ministériels concernant l'urgence, un sous-comité a été désigné pour tenir des rencontres avec les responsables du plan d'action d'amélioration continue de l'établissement;

- Réception d'informations concernant le milieu de vie et la satisfaction des résidents en CHSLD : l'harmonisation des menus, l'hygiène buccale, les bris de services des activités de loisirs, les changements fréquents des gestionnaires, l'impact en lien avec le manque de personnel et la grève. Le tout de façon statutaire dans le cadre de nos réunions par les représentants des comités de résidents;
- Représentations auprès de la direction concernant le service de télévision à l'hôpital et demande de participer au groupe de travail sur le renouvellement du contrat avec le fournisseur;
- Mise sur pied d'un sous-comité pour définir des indicateurs de suivi en regard de l'amélioration des services;
- Un membre du comité participera à la table de travail concernant la fluidité des congés en milieu hospitalier;
- Personne-ressource disponible deux jours par semaine.

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

- Prise de connaissance des rapports en lien avec les visites ministérielles en CHSLD et suivi assuré par les représentants des comités de résidents qui en informent le comité des usagers;
- Personne-ressource disponible deux jours par semaine.

➤ **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 comité des usagers par des usagers;
- Rencontre d'un sous-comité du comité des usagers avec la commissaire locale aux plaintes pour connaître la nature des plaintes reçues en 2023-2024 pour l'ensemble des services (CHSLD, hospitaliers, CLSC) afin d'assurer un suivi sur des éléments majeurs;
- Plusieurs représentations auprès des directions concernant des dossiers en lien avec le respect des droits;
- Présence de la coordonnatrice opérationnelle locale à chacune de nos rencontres. Elle a reçu nos questionnements et nous a partagé l'évolution des différentes zones d'amélioration en lien avec le projet de gestion de proximité. Entre autres, les actions de recrutement, l'impact sur les services lié à la grève, les actions mises en œuvre pour la liste d'attente jeunesse, fermeture de RPA;
- 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;
- Création de six sous-comités pour faire avancer des dossiers importants (relève du comité, AGA, gestion de crise, urgence, indicateurs, câblodistribution);
- Prise de connaissance de différents indicateurs d'évolution de la liste d'attente en chirurgie et de la clientèle orpheline;
- En collaboration avec le comité Action Santé, intervention lors d'une crise médiatisée concernant la fermeture des lits de longue durée au 3e étage du centre hospitalier ayant comme impact la relocalisation des usagers et s'assurer qu'un comité inclusif des différents intervenants, médecins et personnels soit mis à contribution dans cette orientation;
- Implication de deux membres du comité lors du retrait des services d'intensité variable en santé mentale à l'organisme l'Autre-Versant. Un suivi a été réalisé concernant une préoccupation de bris de service;
- Information sur la situation de l'itinérance régionale;
- Accueil des responsables de la gériatrie sociale pour connaître davantage l'offre de service aux usagers;
- Participation d'un membre du comité des usagers de la Haute-Yamaska aux rencontres du CUCI;

- Participation de trois membres du comité des usagers de la Haute-Yamaska aux rencontres du comité Action Santé dans le suivi de différents dossiers: Unité Mère-Enfant, Développement Yamaska, Gestionnaire de proximité;
- Présence de la répondante de l'établissement à nos rencontres pour assurer les suivis demandés dans les différentes préoccupations ponctuelles du comité et nous transmettre toutes informations pertinentes à nos fonctions. Cette présence facilitant les échanges au sujet de la qualité des services et des conditions de vie des usagers, et ce, de façon bilatérale;
- Participation d'un membre au sous-comité du comité des usagers du Centre Intégré à la rédaction d'un mémoire sur le projet de loi 15;
- Réception lors des jours ouvrables, des appels, courriels, lettres qui sont adressés au comité des usagers;
- 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 et chez les infirmières;
- Participation de membres du comité des usagers et des comités des résidents à plusieurs formations en ligne du RPCU et du CPM;
- Personne-ressource disponible deux jours par semaine.

➤ **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;
- Personne-ressource disponible deux jours par semaine.

➤ **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**

- Participation du représentant du comité de résidents de chaque centre d'hébergement de la Haute-Yamaska aux rencontres du comité des usagers;
- Accompagnement de notre personne-ressource à chacune des réunions des comités de résidents : rédaction des ordres du jour, des procès-verbaux et autres documents et support dans la réalisation de différents projets;
- 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 comité des usagers;
- Affiliation au Regroupement provincial des comités des usagers;
- Affiliation au Conseil de protection des malades;
- Allocation financière à chacun des comités de résidents telle que définie par la loi;
- Participation de cinq membres des comités des usagers et/ou de résidents au congrès annuel du RPCU en octobre 2023 (participation à différents ateliers et au gala de reconnaissance sur les bons coups mis en place par les différents comités de la province).

## 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 500 exemplaires d'un calendrier sur les 12 droits à distribuer dans les CHSLD (résidents, gestionnaires), à l'hôpital et dans les CLSC (gestionnaires et salle d'employés) et en faire la promotion lors de la Semaine des droits des usagers en novembre prochain;
- Assemblée générale annuelle le 5 juin 2024 suivi d'une conférence avec M. Dan Bigras et de kiosques d'informations sur l'itinérance;
- En regard des plaintes, s'assurer de la mise en œuvre d'actions favorisant une approche de services bienveillante;
- S'assurer de l'amélioration des résultats de satisfaction des usagers aux différents sondages et visites ministérielles.

## 8. Tenues des rencontres

Neuf rencontres ont lieu durant l'année, aux quatre semaines le mardi de 9 h à 12 h sauf le Lac-à-l'Épaule du 11 avril 2023 qui s'est terminé à 15 h.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

480 heures environ

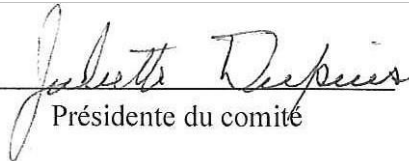
## 10. Bilan financier

(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

- Meilleure intégration du comité des usagers aux différents comités de travail de changements en Haute-Yamaska en relation avec les services aux usagers et amélioration de la présence du comité des usagers en milieu hospitalier;
- Suivi sur l'évolution du plan d'action de l'établissement concernant les listes d'attente et l'offre de service en maintien à domicile;
- Suivi sur l'évolution du plan d'action de l'établissement en lien avec le continuum de service en santé mentale, toxicomanie et itinérance;
- Meilleure connaissance de l'offre de service auprès de la clientèle jeunesse.

  
Présidente du comité

Signature du président-e

30 mai 2024

Date