

## COMITÉ DES USAGERS DE QUÉBEC-NORD

### RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

## **PARTIE 1 IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

## **PARTIE 2 MOT DE LA PRÉSIDENTE**

**Le présent rapport d'activités porte sur l'année 2022-2023, une période toujours aux prises avec les suites de la pandémie et avec l'application ponctuelle de mesures sanitaires plus ou moins longues selon la sévérité et la nature des éclosions.**

**Par conséquent, pendant toute cette période le Comité des usagers n'a pu tenir qu'une seule rencontre en présentiel et aucune rencontre ni activité d'information ou autre en présentiel et destinée aux usagers en général. L'absence d'événements en présentiel destinés aux usagers de la population a privé à nouveau cette année le CU d'occasions privilégiées pour faire connaître le CU par la population et de solliciter leur participation au sein du CU comme représentant de la population.**

**Malgré ces entraves, le CU a maintenu ses efforts pour rejoindre les usagers de la population et faire connaître le CU en multipliant la publicité dans les journaux régionaux distribués dans les résidences de son territoire. Cette publicité indiquait comment rejoindre le CU par téléphone ou courriel tout en focussant sur le mandat du CU et comment le CU pouvait les soutenir au sein du réseau de la santé.**

**À la rencontre régulière du 19 septembre 2022, les membres du CU ont réélu l'exécutif sortant, Frédérick Fréchette, président, Sylvie Mercier vice-présidente, Nicole Bédard secrétaire et Micheline L. Boucher, trésorière.**

**Le Comité des usagers a tenu pendant la présente période quatre réunions régulières virtuelles soient les 7 juin, 19 septembre, 5 décembre 2022, 23 janvier 2023 et une réunion en présentiel le 22 mars 2023.**

**L'AGA virtuelle a eu lieu le 14 septembre 2022. La convocation destinée aux usagers a été publiée dans un hebdomadaire régional et distribué dans les résidences de notre territoire. L'exécutif s'est réuni via la plateforme TEAMS à 14 reprises au cours de la présente période en préparation des rencontres à venir, après ces rencontres pour les suivis et pour traiter des dossiers courants.**

**Tout au long de la présente période, le Comité des usagers a suivi de près l'évolution des "lendemains" de la pandémie en participant activement aux CCCR(SAPA) et en accueillant les rapports des CR lors des réunions régulières du CU sous la rubrique "Écho de l'Hébergement " Envers les représentants des comités de résidents, le CU a offert soutien et écoute face des situations constamment en évolution dans les centres d'hébergements.**

**Mme Sylvie Mercier a représenté le CU auprès du CUCI avec assiduité, en soulignant les préoccupations et activités du CU et en transmettant diligemment aux membres du CU toute information pertinente. Plusieurs membres du CU, y compris l'exécutif, ont participé à l'AGA du CUCI le 6 juin 2022.**

**Dans les projets envisagés du CU pour la présente période, le CU avait exprimé le désir d'entreprendre des démarches auprès du programme du Soutien à domicile (SAD), afin de rejoindre les usagers clients à la fois pour faire connaître le CU et à évaluer leur niveau de satisfaction et enfin, répondre à leurs besoins.**

**Trois rencontres virtuelles ont eu lieu avec la direction du SAD pour faire connaître nos demandes, discuter des démarches possibles et définir un calendrier d'interventions. Ces rencontres eurent lieu les 12 avril, 21 septembre et 1er novembre 2022. À la suite de ces rencontres, un dépliant du CU destiné aux usagers du SAD a été préparé par l'exécutif et sera distribué à l'automne 2023.**

**Le CU à regret et malgré de nombreuses tentatives via la publicité dans les journaux locaux n'a pas été en mesure de recruter des usagers de la population pour siéger au sein du CU en qualité de représentant volet population. Quatre postes étaient toujours vacants à la fin de mars 2023.**

**En terminant, je tiens à remercier les membres du CU et des Comités des résidents, mes collègues de l'exécutif pour leur disponibilité, leur confiance et leur soutien.**

**Merci à mesdames Chantal Blouin et Johanne Roy qui ont soutenu le CU en qualité de secrétaire de réunion pendant la présente période.**

**Merci à M. Steeve Vigneault de la Direction de l'hébergement (SAPA) pour son écoute et sa transparence non seulement à l'occasion des cinq CCCR convoqués en 2022-2023 mais aussi pour toutes les demandes transmises à son attention.**

**Mes remerciements s'adressent aussi à Mme Marie-France Allen et Mme Sandrine Saint-Pierre Gagné du BPUE pour leur soutien et leur empressement à répondre à nos besoins.**

**Tout au long de ce mandat, j'ai cherché à encourager et à soutenir les membres du CU à demeurer vigilants et positifs, sachant combien la présence active du CU et des CR est importante dans le CH afin de veiller à la protection des droits des usagers à des soins et à des services de qualité.**

**Fréderrick Fréchette, président  
Comité des usagers de Québec-Nord**

### PARTIE 3 PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

- Participation aux réunions virtuelles régulières du CCCR-PSAPA et du CUCI
- Participation à des rencontres virtuelles auprès de la direction du SAD
- Participation aux réunions virtuelles de l'exécutif
- Participation aux rencontres du comité des usagers, rencontres virtuelles et présentiel.
- Suivi des demandes émanant des usagers via la boîte vocale et l'adresse internet.
- Publicité dans les journaux régionaux sur le mandat du CU, sur les droits des usagers et le besoin de représentation du volet population au sein du CU.
- Production et pose de plaquettes en métal du logo du CIUSSSCN sur les tableaux des droits dans les CHSLD.
- Production de matériel promotionnel du CU destiné aux usagers du SAD.
- Présentation d'une conférence virtuelle "grand public" par le pharmacien Simon Beaulieu portant entre autres sur les nouveaux "actes" que peuvent poser les pharmaciens,

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Nombre total de membres : 8

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Fréchette Frédérick		Bénévole	Président Rep. CH Du Fargy
Mercier Sylvie	X		V. Présidente Rep. CH Hôpital Chauveau
Bédard Nicole		Bénévole	Secrétaire Rep. CH Alphonse Bonenfant
Boucher Micheline L.		Bénévole	Trésorière Rep. CH Charlesbourg
Lachapelle Huguette		Bénévole	Rep. CH Yvonne- Sylvain
Chevalier Huguette		Bénévole	Rep. HSAB
Berthiaume Lison		Bénévole	Rep. CH St-Augustin et J-5000
Lafrance Judith (contact)		Bénévole	CH Loretteville

## PARTIE 5 COORDONNÉES DU PRÉSIDENT(E) ET AUTRES CONTACTS

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
Présidente)	Fréchette Frédéric	418-663-9934 Poste 11503	Frederick.frechette.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca
Pers.-ressource (s'il y a lieu)			
Autre			

Commentaires s'il y a lieu :

## PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

*(Décrire les actions prises en lien avec les trois fonctions du comité de résidents)*

### Fonction 1 – Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Publicité dans les journaux régionaux du territoire du CU portant sur le mandat et le rôle du CU ainsi que les outils de communication du CU.
- Dépliants et autres documents promotionnels disponibles dans les CHSLD et les CLSC.
- Transmission aux CR de tous documents émanant du CIUSSSCN, PSAPA, BPUE, CUCI, CPM, RPCU.

### Fonction 2A – Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Participer activement à toutes les rencontres virtuelles de la DSAPA.
- Pendant ces rencontres revendiquer et discuter des décisions et activités requises afin de maximiser les soins et services requis par les usagers.
- Encourager et favoriser la présence active des proches aidants et des familles afin de contrer le déconditionnement des résidents à la suite de la pandémie.
- Favoriser et encourager le plein retour des activités de loisirs dans les CHSLD pour faire face aux effets négatifs de la pandémie.
- Établir des liens de collaboration avec la direction du SAD afin de rejoindre les usagers de ce programme.

### Fonction 2B – Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Avec des conditions sanitaires moins restrictives, les CR ont pu réintégrer les CH et reprendre graduellement un contact plus fréquent avec le milieu, les résidents et les familles. Comme résultats, les informations échangées lors de la rubrique "Écho de l'hébergement" dans les réunions du CU permettaient au CU d'avoir un portrait à jour et complet des services offerts et prodigués à l'intérieur des CH et ainsi intervenir au besoin.
- Quant au volet "Population" la boîte vocale et l'adresse courriel du CU étaient publicisées et accessibles aux usagers et vérifiées à des fréquences régulières. Et au besoin un suivi était fait.

### Fonction 3-- Défendre le droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

La défense des droits des usagers est la raison d'être du Comité et de l'implication de ses membres. Pour ce faire, à toutes les occasions offertes, le Comité est présent et actif (rencontres virtuelles de la DSAPA, du BPUE, du CUCI, du RPCU, du CPM, SAD et les colloques virtuels d'intérêts offerts pendant la présente période.

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

Toutes demandes d'aide, d'accompagnement et d'assistance ont été traitées et dirigées vers la ressource requise.

### Fonction 5 – Assurer, le cas échéant le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils aient les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Un guide du membre destiné aux nouveaux membres des comités est toujours en réalisation après avoir été retardé par la pandémie.

Des contacts fréquents sont maintenus avec les CR et pendant les rencontres du CU un large temps est alloué aux représentants des CR pour exprimer les besoins et les réussites de leur CR.

Le comité de résidents du CH de Loretteville n'est pas encore officiellement représenté au CU par suite de circonstances hors de notre portée.

Des efforts ont été menés tout au long de l'année particulièrement par Micheline L. Boucher de l'exécutif pour remettre ce CR en « marche » et pour garder contact avec certaines personnes susceptibles de remettre le CR sur « rails ».

Fonction 6 – Évaluer le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des disponibilités de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux »

Non applicable.

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

*(Indiquer le nombre total de réunions tenues dans l'année incluant la tenue de l'assemblée générale annuelle (AGA))*

Le Comité des usagers-QN a tenu quatre rencontres virtuelles et une rencontre en présentiel

Rencontres virtuelles : 7 juin ,19 septembre, 5 décembre 2022, 23 janvier 2023.

Rencontre en présentiel : 22 mars 2023.

L'Assemblée générale annuelle (virtuelle) le 14 septembre 2022.

L'exécutif du CU s'est réuni à 14 reprises, 13 via la plateforme TEAMS et une conférence téléphonique.

31 mai, 29 juin,29 août, 31 août, 2 septembre,19 septembre,13 octobre,16 novembre, 7 décembre, 8 décembre,15 décembre 2022, 16 janvier 2023, 13 mars 2023, 27 mars 2023.

## **PARTIE 8 PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

*(Décrire les projets futurs que le comité compte déployer)*

Projets envisagés :

Maintien des efforts pour continuer à faire connaître le Comité des usagers auprès de la population afin de susciter une participation active au sein du comité.

Compléter la préparation du Guide du membre et en faire la distribution.

Encourager la présence du comité auprès d'événements publics, salons, foires afin de mettre un « visage » au Comité.

Faire le bilan du matériel promotionnel offert dans les CHSLD et aux points de service de notre territoire et en évaluer les besoins.

Maintenir et mettre en œuvre les liens de collaboration avec la Direction du programme SAD afin de rejoindre les usagers de ce programme.

Identifier des ressources externes requises pour libérer l'exécutif de certaines tâches administratives.

Suivre de près l'évolution et la mise en place de Santé Québec et des conséquences sur la structure actuelle.

Participation active à toutes les convocations de la DSAPA et à toutes autres instances du réseau de la santé.

Présentation des événements /colloques/conférences pour le grand public.

Développement d'une vidéo promotionnelle avec la collaboration des « Communications » du CIUSSSCN destinée aux usagers du réseau de la santé pour faire la promotion de leurs droits et le rôle du comité dans cette démarche.

## **PARTIE 9A ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

*(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du Commissariat aux plaintes)*

Un cas a été référé au CPQS

## **PARTIE 9B STATISTIQUES**

*(Inscrire le nombre de demandes d'information ou d'insatisfaction (selon la catégorie) reçues au cours de l'année par le comité de résidents)*

Demands d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations interpersonnelles
22					
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	
			2	1	

## **PARTIE 10 CONCLUSION**

En faisant un survol de la présente période, il est encourageant de constater que graduellement les comités de résidents ont été en mesure d'accroître leur présence dans les CHSLD et d'assumer pleinement leurs responsabilités principalement dû à la diminution des cas d'éclosions. Plusieurs comités ont pu tenir des rencontres en présentiel dont les AGA.

Cependant, d'autres comités ont dû annuler des rencontres par suite d'éclosions subites d'où la difficulté à planifier à long terme.

Le volet « Population » continue à être un défi de taille pour le comité. Pendant ladite période, les quatre postes du CU destinés à des représentants de la population sont demeurés vacants malgré tous les efforts de sensibilisation entrepris dans les journaux régionaux.

Sans pour autant négliger le volet « publicitaire », je crois que les moyens le plus susceptibles pour recruter des représentants de la population seraient le « bouche à oreille » et la présentation en présentiel pour le grand public de conférences, colloques, rencontres, pièces de théâtre thématiques.

Pour ma part, je quitterai la présidence et l'exécutif du Comité au terme de ce mandat. J'ai exprimé mon intention à demeurer au sein du comité en qualité de représentant du CR du CH Du Fargy jusqu'à ce que le comité désigne une autre personne.

Je siège au CU depuis 2006 comme membre, vice-président et président.

En terminant, je désire remercier à nouveau les membres du comité pour leur collaboration et leur confiance à mon endroit et les encourager à poursuivre leur implication car les résidents et particulièrement les « sans voix » ont besoin d'une présence vigilante. À mes collègues de l'exécutif, j'ai été privilégié d'avoir pu compter sur des personnes de grand cœur et de grand dévouement. Au début, je vous considérais comme des collègues et avec le temps vous êtes devenus des amis.

Frédéric Fréchette, président  
Comité des usagers de Québec-Nord  
Le 24 mai 2023