

**COMITÉ DES USAGERS**  
**Institut universitaire en santé mentale de Québec**

**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**

A titre de président du comité des usagers-volet santé mentale, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2022-2023.

C'est sous le sentiment d'incertitude quant à la survie de notre comité des usagers-volet santé mentale que se termine cette année financière. Le dépôt du projet de Loi-15 du ministre de la santé et des services sociaux, Christian Dubé, prévoit l'abolition de plusieurs comités d'usagers oeuvrant dans les installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi que d'autres établissements partout au Québec. Pourtant, les comités des usagers continués sont essentiels en raison de leur proximité avec la clientèle et leur expertise acquise au fil des années, et ce, pour chacune des missions. C'est d'ailleurs le message livré par plusieurs acteurs ayant présentés un mémoire à la Commission de la santé et des services sociaux dont le Conseil pour la protection des malades (CPM), le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et le CUCI du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal. Nous espérons que le ministre Dubé sera attentif à la demande de conserver tous les comités des usagers continués dont nous faisons partie.

Malgré cela, nous avons maintenu nos services individualisés aux nombreuses personnes qui ont contacté le comité des usagers tout au long de l'année. Notre personne-ressource en assure le suivi avec diligence. Nous avons repris les réunions en présentiel depuis décembre 2022, au grand plaisir de tous les membres. Ceux-ci s'impliquent bénévolement depuis plusieurs années, et je tiens à les remercier personnellement.

En terminant, je désire également souligner l'excellente contribution de madame Laurette Sergerie et de monsieur Jean-Paul Thériault, pour la production des déclarations de revenus des usagers recevant des services de santé mentale. Le programme d'aide en impôts est un service gratuit très important et grandement apprécié de tous ceux et celles qui en font la demande.

Gilles Fournier, président  
Comité des usagers-volet santé mentale  
Institut universitaire en santé mentale de Québec

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

**Priorité;** Informer, défendre et accompagner les usagers recevant des services de santé mentale du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

**Réalisations;**

- Distribution de 5700 calendriers 2023 contenant les douze droits prévus par la Loi sur les services de santé et des services sociaux, les noms des membres du comité et de la personne-ressource ainsi que les coordonnées pour nous joindre.
- Traitement, par la personne-ressource, des demandes individuelles des usagers dans le but d'améliorer la qualité des services reçus et de faire respecter leurs droits et intérêts.

**Priorité;** Représenter la clientèle en santé mentale auprès de l'établissement et participer aux événements touchant la santé mentale.

**Réalisations;**

- Membre du comité des usagers du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale.
- Membre du comité aviseur sur la prévention des erreurs de médicaments.
- Rencontre avec l'exécutif du comité des usagers du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CUCI).
- Échanges (téléphonique ou courriel) avec Madame Véronique Delneuveille, Direction santé mentale, dépendance et itinérance, concernant la planification d'une rencontre avec les membres du comité des usagers-volet santé mentale concernant la réorganisation des services de santé mentale.
- Participation à une séance du comité d'éthique clinique et de l'enseignement concernant le port obligatoire de la jaquette d'hôpital aux urgences psychiatriques.
- Participation au Congrès 2022 du Regroupement provincial des comités d'usagers à Rivière-du-Loup.

### PARTIE 4 COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

**Nombre total de membres : 10**

NOM ET PRÉNOM	TYPE DE MEMBRE		RÔLE AU SEIN DU COMITÉ
	usager (X)	autre (précisez)	
Fournier Gilles	x		président
Boulet Sylvie	x		vice-présidente
Paré Jacques	x		secrétaire-trésorier
Desruisseaux Louis	x		conseiller
Gaudreault Nicolas	x		conseiller
Leblanc André	x		conseiller
Parent Diane	x		conseillère
Savard Geneviève	x		conseillère
Thomassin Huguette	x		conseillère
Vallée Marie	x		conseillère

--	--	--	--

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

FONCTION AU COMITÉ	NOM ET PRÉNOM	ADRESSE COMPLÈTE	NUMÉRO TÉLÉPHONE	ADRESSE COURRIEL
PRÉSIDENT(E)	Fournier Gilles	2601, de la Canardière Bur. G-0326 Québec, Qc G1J 2G3	418 663-5321 Poste 26788	gilles2054@oricom.ca
PERSONNE-RESSOURCE	Bilocq Eric	2601, de la Canardière Bur. G-0326-1 Québec, Qc G1J 2G3	418 663-5321 Poste 26765	eric.bilocq.ciusssc@sss.gouv.qc.ca
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS	Allen Marie-France	555 Boul. Wilfrid-Hamel Est Bureau E-126	418 663-5354 poste 10979	marie-france.allen.ciusssc@sss.gouv.qc.ca
AUTRE				

Commentaires s'il y a lieu :

## PARTIE 6 BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

*(Décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers)*

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

- Distribution de 5700 calendriers 2023 contenant les droits des usagers, les noms des membres et de la personne-ressource ainsi que les coordonnées du comité des usagers.
- Réponses aux demandes des usagers ou leurs proches ainsi que des intervenants concernant les droits et recours.
- Remise de dépliants concernant le régime d'examen des plaintes, les droits et recours d'une personne mise sous garde en établissement.
- Remise de dépliants sur les 12 droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.
- Remise de dépliants sur le recours devant le Tribunal administratif du Québec pour la contestation d'une garde en établissement.

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

- Démarche effectuée auprès de la gestionnaire de l'unité L-6300 afin que les usagers hospitalisés sur cette unité de soins puissent accéder à la galerie extérieure tout au long de l'année.

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

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

- Démarches effectuées auprès du secteur des statuts légaux des archives afin que les usagers en garde provisoire reçoivent les rapports d'évaluation psychiatriques transcrits plutôt que manuscrits car ceux-ci sont illisibles.
- Démarche effectuée afin que les usagers qui exercent un recours devant le Tribunal administratif pour la révision d'une garde en établissement aient accès à l'aide juridique.

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

- Assistance pour aider l'utilisateur à comprendre les documents légaux ainsi que les rapports psychiatriques (manuscrit) reçus d'un huissier de justice relatifs à une requête présentée à la Cour du Québec ou à la Cour Supérieure.
- Assistance pour la recherche d'un avocat qui représentera l'utilisateur lors d'une audition devant les tribunaux.
- Assistance pour transmettre, de façon confidentielle, les documents relatifs à une plainte, à la contestation d'une requête devant les tribunaux
- Assistance pour la rédaction d'une plainte ou d'une demande de changement de médecin traitant.
- Assistance pour transmettre, de façon confidentielle, les documents relatifs à la production d'une déclaration de revenu.

#### 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

N/A

#### Fonction 6 – Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LOI (LSSSS)

N/A

## **PARTIE 7 TENUE DES RENCONTRES**

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

Les membres ont tenu quatre réunions durant l'année 2022-2023.

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

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

Pour l'année en cours depuis le 1<sup>er</sup> avril 2023, nous allons rencontrer deux représentants de la Direction des programmes santé mentale, dépendance et itinérance afin d'échanger sur la vocation des lits de santé mentale. Nous comptons également solliciter une rencontre avec les gestionnaires des deux urgences psychiatriques afin de discuter de la situation sur le port obligatoire de la jaquette d'hôpital pour tous les usagers. Nous souhaitons être informé des actions prises suite à la consultation éthique à laquelle nous avons participé.

Nous allons produire une pochette du comité des usagers-volet santé mentale en collaboration avec le programme Vincent et moi. Cette pochette sera utilisée lors de nos réunions et elle servira également d'outil promotionnel de notre comité puisqu'elle sera offerte aux nombreux usagers qui nous contacte tout au long de l'année. Les usagers recevant des documents légaux (garde en établissement, ordonnance de soins et d'hébergement) pourront l'utiliser pour conserver ces documents de façon confidentielle.

Finalement, suite à l'annonce du ministre responsable des Services sociaux, monsieur Lionel Carmant, de revoir la Loi P-38; *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, nous allons suivre les travaux de cette révision et peut-être même participer au processus. Le mandat de revoir cette loi adoptée il y a 25 ans a été confié à l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice.

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

*(Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration de la Commissaire aux plaintes)*

## **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 des usagers et les comités des résidents)

Demandes d'information	Accessibilité et continuité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu	Relations Interpersonnelles
376	8	85	86	14	11
Soins et services	Service alimentaire	Maltraitance	Autres	Transfert au Commissariat aux plaintes	Actions découlant des demandes
37	4		32	17	1024

Commentaires s'il y a lieu : Actions découlant des demandes = visite à l'utilisateur sur l'unité de soins, appels téléphoniques reçus/faits, courriels reçus/envoyés aux statuts légaux, à un membre de l'équipe clinique (ASI, travailleuse sociale, éducatrice, infirmière, gestionnaire), textos expédiés ou reçus d'un avocat.

La catégorie Autres correspond aux appels reçus d'un membre de l'entourage d'un usager ou d'un intervenant pour obtenir de l'information sur les droits des usagers.

La catégorie Droits particuliers réfère à la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, à une requête pour un jugement d'autorisation de soins/hébergement ou à une audition devant la Commission d'examen des troubles mentaux.

La catégorie Aspect financier correspond à notre service gratuit d'aide en matière d'impôts des particuliers offert à la clientèle hospitalisée à l'IUSMQ.

## PARTIE 10 CONCLUSION

(La présidence du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler)

## PARTIE 11 RAPPORT FINANCIER

(Remplir le fichier Excel)

Date de rédaction du rapport	Mai 2023
Date de l'adoption du rapport	5 juin 2023

Signature – Président(e) du CU	Signature – Secrétaire du CU
--------------------------------	------------------------------