

2018-2019



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## 1. Identification du comité des usagers

| Nom du comité   |
|---|
| Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS   |
| Nom de l'établissement  |
| Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS   |
| Coordonnées du comité   |
| 611, boul. Queen-Victoria Nord, bureau 0-16, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6<br>819 780-2220, poste 40296   |
| <a href="mailto:comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca">comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca</a>  |
| Noms des comités de résidents   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Comité de résidents Argyll<br/>375, rue Argyll, local 1714, Sherbrooke (Québec) J1J 3H5<br/>819 780-2220, poste 46113</li> <li>Comité de résidents D'Youville<br/>1036, rue Belvédère Sud, local 1200, Sherbrooke (Québec) J1H 4C4<br/>819 780-2220, poste 45149</li> <li>Comité de résidents St-Joseph<br/>611, boul. Queen-Victoria Nord, local R-104-1, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6<br/>819 780-2220, poste 40276</li> <li>Comité de résidents St-Vincent (<b>aucun membre sur ce comité depuis mai 2018</b>)<br/>300, rue King Est, local 1600, Sherbrooke (Québec) J1H 2S2<br/>819 780-2220, poste 41409</li> </ol> |

## 2. Mot de la présidente

Outre des activités d'information intensives sur le comité des usagers et les droits des usagers et une collaboration soutenue avec le CUCI, la DSAPA et la DQEPP, peu d'actions ont pu être déployées. Cela relève notamment du nombre restreint de membres au comité et, par conséquent, de notre absence totale auprès de certains secteurs de soins et services. D'autre part, notre personne-ressource ayant dû quitter son poste en septembre pour des raisons familiales et le comité n'ayant pu la remplacer que pour quelques heures par semaine, nous accusons un retard dans de nombreux dossiers.

Il n'en demeure pas moins que les membres du comité des usagers et des comités de résidents ont été actifs tout au cours de l'année. Soulignons la tournée des RI et RTF en santé mentale, qui a été faite par

notre représentante du collège en santé mentale (accompagnée d'une bénévole occasionnelle) pour échanger avec les résidents, les renseigner sur leurs droits et répondre à leurs questions. Ce membre de notre comité s'implique également en siégeant sur le comité sur la primauté de la personne à la DSMD. Elle-même et un autre membre du comité sont aussi actifs dans la planification et la réalisation de l'activité annuelle *À livres ouverts*, organisée par l'AQRP (Association québécoise pour la réadaptation psychosociale) qui vise la lutte à la stigmatisation en santé mentale.

Dans un autre secteur, en périnatalité, une personne représentant notre comité a participé à la rencontre de planification de l'évaluation de la qualité perçue. Il en fut de même pour la planification de la qualité perçue dans les CHSLD du territoire du CIUSSS de l'Estrie-CHUS. En outre, un membre du comité et deux membres de comités de résidents siègent sur les comités tactique et stratégique *Milieu de vie* à la DSAPA. D'autres membres ont contribué à d'autres travaux de l'établissement, en faisant partie de divers comités.

Le comité des usagers tente d'apporter le soutien nécessaire aux comités de résidents. Son implication la plus notable sur ce plan consiste en l'exercice d'un leadership pour la planification et le suivi des rencontres du comité consultatif qui réunit, trois fois par année, la coordonnatrice des services d'hébergement et les présidents des comités de résidents. Un soutien est également apporté aux comités demandant une assistance dans la préparation et la tenue des AGA. Par ailleurs, il importe de souligner l'absence d'un comité de résidents au centre d'hébergement Saint-Vincent. Malgré de nombreux efforts déployés, il n'a pas été possible de recruter des personnes pouvant constituer le comité de résidents dans cette installation.

Pour conclure, il m'importe de remercier chacune des personnes de notre comité des usagers et des comités de résidents qui y sont rattachés, pour leur implication soutenue dans l'amélioration des conditions de vie des usagers et la défense de leurs droits. C'est un réel plaisir et un honneur d'appartenir à ce cercle de bonnes personnes. Je tiens également à remercier madame Brigitte Côté qui croit à la cause pour laquelle nous militons et qui a su relever le défi de remplacer notre personne-ressource quelques heures par semaine pendant quatre mois. Je tiens également à réitérer mon appréciation du travail soutenu des membres de l'exécutif du CUCI.

Enfin, je souhaite souligner l'entrée en poste de notre nouvelle personne-ressource, Isabelle Côté, le 4 mars 2019. Je suis confiante qu'avec son dynamisme, ses ressources diversifiées et son engagement vis-à-vis des responsabilités qui incombent au comité des usagers, nous serons en mesure de relever progressivement le défi de bien représenter l'ensemble des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS.

Nicole Chiasson

Présidente du comité des usagers continué des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS

### 3. Réalisations et priorités du comité des usagers

#### ENJEUX QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE 2018-2019

L'année 2018-2019 s'inscrit dans une continuité des actions réalisées l'année précédente. Cependant, force est de constater que notre enjeu majeur demeure le recrutement de membres. Excepté les représentants des comités de résidents, nous n'avons pu compter que sur la participation effective de deux membres, avec un seul collègue actif (santé mentale). La situation est encore plus grave au CHSLD Saint-Vincent qui n'a pas de comité de résidents depuis le mois de mai 2018. Par ailleurs, le partenariat avec l'établissement se poursuit à travers la participation à plusieurs comités de travail.

#### OBJECTIFS PRIORITAIRES CIBLÉS PAR LES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS

- Maintenir nos activités annuelles d'information (salon FADOQ; salles d'attente des CLSC) puis réaliser des café-rencontres dans les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) en santé mentale.
- Améliorer l'information affichée dans les installations pour informer adéquatement les usagers, notamment dans les CLSC.
- Opérationnaliser le plan de suivi et d'amélioration comme suite de l'évaluation de satisfaction en CHSLD.
- Participer au comité consultatif réunissant les présidents des comités de résidents et la coordonnatrice des services d'hébergement en CHSLD.
- Répondre aux demandes de consultation de l'établissement pour faire valoir le point de vue des usagers et résidents.
- Établir des liens avec des responsables des services offerts dans les CLSC afin de mieux représenter les usagers de ces services.
- Maintenir une vigie au regard des conditions institutionnelles qui font obstacle au respect des droits des usagers et à la qualité des services et conditions de vie.
- Élaborer une stratégie de recrutement de nouveaux membres : énoncer notamment les qualités attendues et les exigences d'un comité.
- Organiser au moins une activité de formation pour les membres des CR afin de les outiller à mieux exercer leur rôle.

#### PRINCIPALES RÉALISATIONS

- Présence et distribution de matériel promotionnel au salon de la FADOQ (en novembre) et dans les salles d'attente des sites CLSC (durant la semaine des droits des usagers); tournée de café-rencontres réalisée dans les RI et RTF en santé mentale.
- Participation active au comité consultatif nommé ci-dessus.
- Signalement fait au BPQS, suite à une diminution de services télévisuels dans les CHSLD en raison de la nouvelle entente prise avec le câblodiffuseur Vidéotron.
- Dénonciation de la fermeture du poste de récréologue à l'Hôpital de jour.
- Participation à plusieurs comités, à la demande de l'établissement : comités stratégique et tactique *Milieu de vie*; Rencontres interdisciplinaires en CHSLD; Malnutrition en CHSLD; Primauté de la personne en santé mentale; Mesures de contrôle; Évaluation de la qualité perçue en périnatalité puis dans les CHSLD; Communication de l'offre de service en SAD.
- Implication importante de la représentante du CU au CUCI : membre de l'exécutif; partenariat CPQS-CUCI.
- Représentations faites auprès de la DSAPA pour que les familles soient dûment informées des

mesures prises pour pallier la pénurie de main-d'œuvre et les incessantes absences de personnel; rédaction d'une lettre envoyée à tous les répondants des résidents, en collaboration avec la DSAPA.

- Production de cinq affiches (une pour le CU et une pour chaque CR) comme outils de recrutement.
- Rédaction d'une lettre qui fut signée par la PDG et la DSAPA et envoyé à tous les répondants des résidents du CHSLD Saint-Vincent, pour les inviter à être membre du CR de cette installation.

#### 4. Les membres du comité

| Prénom   | Nom      | Usager | Note | Rôle (président, vice-président, etc.)   |
|--|----------|--------|------|--|
| Nicole   | Chiasson | X      |      | Présidente   |
| Véronique  | Lemay    | X      |      | Représentante collège Santé mentale  |
| N'diaga  | Ba       | X      |      | Secrétaire; représentant collège Enfance, jeunesse, famille et Maison des naissances |
| Claire   | Mercier  | X      |      | Représentante comité de résidents Argyll   |
| Claude   | Moreau   | X      |      | Représentant comité de résidents St-Joseph   |
| Représentant comité de résidents D'Youville : il n'y a personne nommée à ce titre, en raison d'un nombre restreint de membres. |          |        |      |  |

#### 5. Coordonnées du président, du responsable de l'établissement et de la personne-ressource

|  |   |  |                |  |
|--|---|--|----------------|--|
| Présidente   | Prénom : Nicole   |  | Nom : Chiasson |  |
|  | Téléphone : 819 346-0762  |  |                |  |
|  | Courriel : <a href="mailto:Nicole.Chiasson@USherbrooke.ca">Nicole.Chiasson@USherbrooke.ca</a>                         |  |                |  |
|  | Adresse postale :<br>611, boul. Queen-Victoria Nord, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6                                      |  |                |  |
| Responsable du comité des usagers de l'établissement | Prénom : Émilie   |  | Nom : Kahr     |  |
|  | Téléphone : 819 780-2220, poste 46350   |  |                |  |
|  | Courriel : <a href="mailto:emilie.kahr.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca">emilie.kahr.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca</a>     |  |                |  |
|  | Adresse postale :<br>375, rue Argyll, local 3630, Sherbrooke (Québec) J1J 3H5   |  |                |  |
| Personne-ressource                                   | Prénom : Isabelle   |  | Nom : Côté     |  |
|  | Téléphone : 819 780-2220, poste 40296   |  |                |  |
|  | Courriel : <a href="mailto:comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca">comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca</a> |  |                |  |
|  | Adresse postale :<br>611, boul. Queen-Victoria Nord, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6 – local 016                          |  |                |  |

## 6. Bilan des activités

### 6.1. Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

#### OBJECTIFS

- Organiser une conférence grand public sur les droits des usagers.
- Réaliser une tournée d'information et de partage, sous forme de café-rencontre, auprès des usagers dans les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) en santé mentale.
- Améliorer l'information affichée dans les installations pour informer adéquatement les usagers, notamment dans les CLSC.
- Participer au salon de la FADOQ 2018, en partenariat avec le CAAP-Estrie et le CU du CHUS.
- Tenir de kiosques dans les installations durant la semaine des droits des usagers.
- Distribuer des calendriers promotionnels 2019.

#### ACTIVITÉS RÉALISÉES

- Présence au salon de la FADOQ en partenariat avec le CAAP-Estrie et le CU du CHUS (11 et 12 novembre) : environ 7 200 personnes ont visité le salon et nous avons échangé directement avec plus de 200 personnes; remise de matériel promotionnel.
- Présence dans les salles d'attente des trois CLSC de Sherbrooke, du 24 au 28 septembre 2018, et distribution de matériel promotionnel.
- Tournée d'information et de partage, sous forme de café-rencontre, auprès des usagers dans les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) en santé mentale.
- Distribution des calendriers 2019 dans les ressources intermédiaires et de type familial en santé mentale.

*Notes : en l'absence d'une personne-ressource régulière, nous avons reporté à l'an prochain l'organisation d'une conférence; en ce qui a trait à l'amélioration de l'affichage dans les CLSC, on nous dit (depuis 2 ans) qu'il faut attendre la politique sur l'affichage du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.*

### 6.2. Fonction 2 : 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 de l'établissement

#### OBJECTIFS

- Faire des représentations pour dénoncer les coupures dans les services de loisirs et la pénurie de la main-d'œuvre.
- Actualiser le plan d'amélioration comme suite de l'évaluation de satisfaction en CHSLD.
- Participer au comité consultatif réunissant les présidents des comités de résidents et la coordonnatrice des services d'hébergement en CHSLD.
- Collaborer aux demandes de consultation de l'établissement pour faire valoir le point de vue des usagers et résidents.
- Établir des liens avec des responsables des services offerts dans les CLSC afin de mieux représenter les usagers de ces services.
- Maintenir un lien systématique avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

## ACTIVITÉS RÉALISÉES

- Lettre préparée en collaboration avec la DSAPA et envoyée aux représentants de tous les résidents des quatre CHSLD, pour les informer des mesures prises pour pallier les absences de personnel et la pénurie de la main-d'œuvre.
- Participation à la rencontre de DSAPA avec les proches des résidents de Saint-Vincent.
- Participation à la planification de l'évaluation de la qualité perçue en périnatalité
- Participation à la planification de l'évaluation de la qualité perçue dans les CHSLD.
- Participation aux trois rencontres statutaires du comité consultatif réunissant les présidents des comités de résidents, la présidente du CU et la coordonnatrice des services d'hébergement.
- Suivis sur les améliorations visées suite à l'évaluation de la satisfaction en CHSLD (menée au printemps 2017) : note de service puis demande d'un audit du temps de réponse aux cloches; implantation du 2<sup>e</sup> bain; information sur vêtements perdus.
- En réponse à des demandes de l'établissement, participation à plusieurs comités de travail dont celui sur la primauté de la personne en santé mentale et celui sur la communication de l'offre de services en SAD, puis d'autres relativement à la vie en CHSLD, notamment en ce qui a trait aux rencontres interdisciplinaires, à la malnutrition et aux comités milieu de vie.

*Notes : en l'absence d'une personne-ressource régulière, aucun lien n'a été établi avec des gestionnaires oeuvrant au sein des CLSC; le maintien du lien avec le CPQS a surtout été assuré via le CUCI.*

**6.3. Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.**

**Fonction 4 : Accompagner et assister sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il décide de porter plainte.**

## OBJECTIFS

- Vigie continue au regard des conditions institutionnelles qui font obstacle au respect des droits des usagers et à la qualité des services et conditions de vie.
- Maintien du lien de collaboration avec le CAAP-Estrie.
- Écouter, renseigner et assister les usagers qui communiquent avec le comité pour exprimer leurs insatisfactions.

## ACTIVITÉS RÉALISÉES

- Signalement au CPQS d'une baisse de service en CHSLD suite à la nouvelle entente prise avec le câblodiffuseur Vidéotron.
- Représentations auprès du chef des services de loisirs en CHSLD et du PDGA suite à l'annonce de la fermeture du poste de récréologue à l'Hôpital de jour.

## FORMATION

- Participation de la nouvelle personne-ressource puis de membres du CU et de comités de résidents à la formation du RPCU intitulée *Comment se servir d'un commentaire pour le bien-être collectif des usagers que l'on représente.*
- Participation de membres du CU et de CR aux formations du CPM intitulées : a) *Le vrai rôle d'un comité d'usagers ou de résidents,* b) *Les pratiques d'intervention directe en CHSLD,* c) *Comment militer au sein d'un CU ou CR*

### 6.4. Fonction 5 : Assurer le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

## OBJECTIFS

- Élaborer une stratégie de recrutement de nouveaux membres : énoncer notamment les qualités attendues et les exigences d'un comité.
- Faciliter l'intégration des nouveaux membres du CR St-Vincent.
- Réviser les balises d'octroi de l'allocation aux comités de résidents.
- Organiser une activité de formation pour les membres des CR afin de les outiller à mieux exercer leur rôle.
- Élaborer des outils pour mieux soutenir les comités de résidents et faciliter leurs opérations.

## ACTIVITÉS RÉALISÉES

- Des affiches visant à recruter des membres pour les CR ont été produites, et ce, à l'effigie de chacun des quatre CR.
- Préparation d'une lettre signée par la PDG et la DSAPA et envoyée à tous les répondants des résidents du centre Saint-Vincent, en vue de recruter des personnes pouvant constituer le CR de cette installation.
- À l'occasion de la nouvelle année et de la distribution du calendrier dans le CHSLD Saint-Vincent, distribution d'une feuille invitant à se renseigner auprès du CU sur le CR et d'envisager en faire partie.
- Participation à la rencontre de la DSAPA avec les proches des résidents de Saint-Vincent en vue de recruter des personnes pouvant constituer le CR de cette installation.
- Les balises d'octroi des allocations aux CR ont été révisées et clarifiées (résolution prise au CU le 11 septembre 2018).
- Traitement des demandes d'attribution de codes de stationnement aux membres des CR dans le cadre de la nouvelle politique de stationnement.
- Participation à la rencontre bilan de fin de visite, lors de la visite d'évaluation ministérielle au CHSLD St-Vincent.
- Transmission à chaque CR des admissions permanentes.
- Participation aux réunions du comité consultatif réunissant les quatre comités de résidents et la coordonnatrice des services d'hébergement en CHSLD; leadership exercé dans la planification et le suivi de ces rencontres.
- Soutien technique pour l'achat et la distribution des calendriers dans chacun des quatre centres d'hébergement.
- Soutien dans la planification et la tenue des assemblées générales de trois comités de résidents.



*Notes : en dépit des efforts déployés, il n'y a toujours pas de CR au CHSLD Saint-Vincent; en l'absence d'une personne-ressource régulière, aucune activité de formation n'a été offerte aux membres des CR et aucun outil n'a été produit pour les soutenir davantage dans l'exercice de leurs fonctions.*

## **FORMATION**

- Participation de la présidente du CU et de la nouvelle personne-ressource à la formation du RPCU intitulée *Le recrutement grâce à un profil de compétences.*

## **7. Tenue des rencontres**

- Le comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS a tenu six (6) rencontres régulières en 2018-2019.
- L'assemblée générale annuelle 2017-2018 a eu lieu le 20 septembre 2018.

## **8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine**

### **RENSEIGNER**

- Organisation d'une conférence grand public sur les droits des usagers.
- Tournée d'information et de partage, sous forme de café-rencontre, auprès des usagers dans les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) en santé mentale.
- Amélioration de l'information affichée dans les installations pour informer adéquatement les usagers, notamment dans les CLSC.
- Participation au Salon de la FADOQ 2020, en partenariat avec le CAAP-Estrie et le comité des usagers du CHUS.
- Tenue de kiosques dans les installations durant la semaine des droits des usagers.
- Distribution des calendriers promotionnels 2020.

### **PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE ET ÉVALUER LA SATISFACTION**

- Participation au comité consultatif réunissant les quatre comités de résidents et la coordonnatrice des services d'hébergement en CHSLD.
- Collaboration aux demandes de consultation de l'établissement pour faire valoir le point de vue des usagers et résidents.
- Liens de collaboration avec les gestionnaires responsables des services de soutien à domicile des personnes âgées
- Nouvelles tentatives pour établir des liens avec des responsables des services offerts dans les CLSC afin de mieux représenter les usagers de ces services.

### **DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS/ACCOMPAGNER ET ASSISTER**

- Vigie continue au regard des conditions institutionnelles qui font obstacle au respect des droits des usagers et à la qualité des services et conditions de vie.

- Maintien du lien de collaboration avec le CAAP-Estrie.
- Écouter, renseigner et assister les usagers qui communiquent avec le comité pour exprimer leurs insatisfactions.

### **ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES COMITÉS DE RÉSIDENTS**

- Élaboration d'une stratégie de recrutement de nouveaux membres : énoncer notamment les qualités attendues et les exigences d'un comité.
- Accompagnement dans l'intégration des nouveaux membres du CR St-Vincent.
- Organisation d'une activité de formation pour les membres des CR afin de les outiller à mieux exercer leur rôle.

## **9. Assistance et accompagnement effectués par le comité**

Nombre total de contacts : 19 (voir caractéristiques ci-dessous)

| Type de contact  | Nombre |
|--|--------|
| - Téléphonique   | 16     |
| - En personne  | 3      |
| - Par courriel   | 0      |
| Type d'assistance (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même usager) |        |
| - Références   | 7      |
| ( 1 usager a été référé au commissaire aux plaintes; 1 au Réseau d'amis            |        |
| - Écoute et soutien  | 6      |
| - Information  | 10     |
| - Accompagnement (aide à la rédaction d'une lettre ou d'une plainte)               | 0      |
| Catégorie  |        |
| - Accessibilité des services   | 4      |
| - Soins et services  | 6      |
| - Droits particuliers  | 4      |
| - Autres (sondage, organisation, logo, stationnement)                              | 5      |
| Secteur représenté   |        |
| - Soutien à domicile (aînés, personnes handicapées, répit)                         | 2      |
| - Hébergement en CHSLD   | 14     |
| - Services généraux  | 3      |

## **10. Conclusion**

En grande partie, l'année 2018-2019 aura été consacrée à la réalisation des activités régulières découlant de notre mandat et de nos fonctions. Comme vous avez pu le constater, nous avons poursuivi nos efforts d'information des usagers sur leurs droits notamment par la présence au salon de la FADOQ, dans les CLSC lors de la semaine des droits et par la tournée effectuée dans les RI et RTF en santé mentale. Au chapitre de la promotion de la qualité des conditions de vie, nous avons bon espoir d'enfin donner des suites concrètes à l'évaluation de la satisfaction faite dans les CHSLD au printemps 2017, mais nous avons le sentiment de faire du sur place. Nous espérons que notre participation à l'évaluation de la qualité perçue, menée cette fois en partenariat avec l'établissement, aura des répercussions plus sûres. Par ailleurs, nous jugeons que la situation actuelle de rareté de la main-d'œuvre est alarmante. Quant à l'accompagnement et à l'assistance d'usagers, nous recevons

peu de demandes sur ce plan. Concernant les collègues que nous représentons, seul le collègue en santé mental est actif. Des liens commencent à s'établir avec la direction des services de SAD via le CUCI et nous espérons que cela facilitera la mise en marche d'actions de notre CU l'égard à ces services. Enfin, le recrutement demeure un enjeu majeur tant pour le comité des usagers que pour les comités de résidents –en particulier ceux des CHSLD Saint-Vincent et D'Youville-- et fait l'objet d'une préoccupation constante. Malgré tout, le comité s'ajuste aux différents défis rencontrés et nous continuerons à demeurer présents et vigilants tout en maintenant une approche qui mise sur le partenariat avec l'établissement dans notre façon d'être et d'agir.

**En conclusion, voici les recommandations que nous adressons au CUCI**

- Que le CUCI identifie les lacunes généralisées ou récurrentes dans le déploiement des soins et services et les dénonce de façon organisée et, au besoin, de façon publique.
- Que le CUCI protège activement les droits et intérêts des usagers dans des dossiers prioritaires, notamment dans les CLSC et spécifiquement en ce qui a trait aux services de SAD.
- Que le CUCI multiplie les représentations afin que la direction de l'établissement se responsabilise au regard du recrutement, surtout pour assurer la pérennité des comités en péril.
- Que le CUCI aide les CU à assurer une vigie relativement à la cohérence nécessaire entre les actions des gestionnaires et les valeurs, principes et mesures stipulés dans le *Cadre de référence pour une culture de soins et de services centrés sur l'utilisateur, ses proches et la population.*

**11. Rapport financier**

Voir annexe 3

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| Revenus                              | 66 889 \$ |
| Allocations aux comités de résidents | 18 599 \$ |
| Dépenses du comité des usagers       | 59 161 \$ |
| Solde au 31 mars 2019                | 7 728 \$  |

**12. Compilation des heures de bénévolat**

Les membres du comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS ont effectué 634 heures de travail bénévole.

Sherbrooke, le \_\_\_\_\_

Nicole Chiasson

Présidente du comité des usagers continué des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS

p.j. : Rapports d'activité et financier des quatre comités de résidents de Sherbrooke