
RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

COMITÉ DES USAGERS DU CIUSSS DE L'ESTRIE - CHUS

1. Identification

Coordonnées
Adresse postale du comité : 300, rue King Est, bureau 1409, Sherbrooke, Qc, J1G 1B1
Téléphone : (819) 780-2222, poste 41411.
Courriel du comité : cuci.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Les comités des usagers continués
<ol style="list-style-type: none">1. Comité des usagers du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke2. Comité des usagers du Centre jeunesse de l'Estrie3. Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie4. Comité des usagers du CRDITED5. Comité des usagers du Centre de réadaptation Estrie6. Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS7. Comité des usagers du Granit8. Comité des usagers du Haut-Saint-François9. Comité des usagers de la Haute-Yamaska10. Comité des usagers de Memphrémagog11. Comité des usagers de la MRC-de-Coaticook12. Comité des usagers de La Pommeraie13. Comité des usagers des Sources14. Comité des usagers du Val-Saint-François

2. Mot du président

L'année 2018-2019 a été marquée par la perte de notre mentor, Monsieur Denis Marceau le 8 septembre 2018. Son implication aux niveaux local et provincial est un exemple pour nous tous. Il était un partisan convaincu du partenariat. Son esprit demeure avec nous pour la suite des actions que nous porterons.

Grâce à l'augmentation de notre budget, nous avons pu engager une chargée de projet possédant une bonne connaissance du milieu du CIUSSS. Elle nous a permis de développer des projets afin de se faire reconnaître. Un grand rassemblement en mai et un autre sur le partenariat ont pu profiter à tous les comités et à l'établissement. La conception d'articles promotionnels communs, de partage de frais afin d'assister à des colloques et au congrès du RPCU a aidé les comités moins bien nantis. Le comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (CUCI) supporte les comités d'usagers en les informant et en les soutenant lorsqu'ils font face à différents problèmes.

Pour conclure, il m'importe de remercier Mesdames Patricia Gauthier et Johanne Turgeon pour le support qu'elles nous ont démontré tout au long de nos échanges et rencontres. Je tiens à souligner le travail et l'implication de tous les membres qui ont à cœur l'amélioration continue de notre système de santé.

Pour terminer, merci à Monsieur Stéphane Tremblay, qui a pris la relève avec brio et à Madame Émilie Kahr sur qui nous pouvons toujours compter.

Normand Bernier
Président

3. Composition et portrait des membres du CUCI

	Prénom	Nom	Usager	autre	Rôle
1	Normand	Bernier	X		Président
2	Nicole	Chiasson	X		Vice-présidente
3	Louyse	Philibert	X		Trésorière
4	Jean-Pierre	Prévost	X		Secrétaire
5	Jaime	Borja	X		Représentant au CA
6	Claude	Moreau	X		Membre
7	Sylvain	Roy	X		Membre
8	Juliette	Dupuis	X		Membre
9	Carolle	Ferland	X		Membre
10	Guy	Désilet	X		Membre
11	Hugues	Desrochers	X		Membre
12	Michel	Lafrance	X		Membre
13	Charlotte	Lavoie	X		Membre
14	Mélanie	Laliberté	X		Membre
15	Nicole	Therrien	X		Membre

4. Coordonnées des membres

Président	Normand Bernier 300, rue King Est, bureau 1409 Sherbrooke, Qc J1G 1B1 819 847-0558 Normandbernier48@gmail.com
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Émilie Kahr Responsable du comité des usagers de l'établissement 375, rue Argyll, bureau 3630 Sherbrooke, Qc J1J 3H5 819 780-2220 poste 46350
Personne-ressource	Madelaine Houde mady.houde@gmail.com 819 574-6216 300, rue King Est, bureau 1409 Sherbrooke, Qc J1G 1B1 Bureau: 819 780-2222 poste 41411

5. Résumés des réalisations des CU

L'année 2018-2019 s'inscrit dans une continuité des actions entreprises l'année dernière. Le comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (CUCI) a mis l'accent sur le partenariat. Un grand nombre de comités se sont impliqués à différents niveaux allant du comité de travail jusqu'au comité stratégique sans oublier le partenariat institué entre le BCPQS, le CUCI et les CU.

L'augmentation de subvention ainsi que la récupération des surplus accumulés ont permis la mise sur pied d'un plus grand nombre de projets.

5.1. Fonction 1 : renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.

Lors de la semaine des droits, le CUCI a présenté deux conférences intitulées *Rebondir après l'épreuve* avec Josée Boudreault et Louis-Philippe Rivard. Les personnes intéressées à y assister devaient participer à un concours nommant un droit. Des capsules radio faisant la promotion du concours ont été diffusées sur les ondes d'Énergie et Rouge FM. Il est à noter que plus de 400 employés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS y ont répondu. Les conférences se sont données à guichet fermé.

Le spectacle d'humour *J'ai ben le droit* a été offert en anglais à l'occasion du Townshippier's Day.

Les comités des usagers ont accompli plusieurs autres actions. Tout au long de l'année, de nombreuses activités de promotion ont été organisées dans les installations à travers le territoire. Pendant la semaine des droits des usagers la plupart des CU en ont profité pour assurer une visibilité plus importante.

Voici quelques exemples des réalisations :

- Publication dans les journaux;
- Réseautage avec d'autres organismes (Club des Lions, AREQ, Table des aînés);
- Feuillet d'information aux nouveaux résidents;
- Rencontres groupes communautaires;
- Tenue de kiosques à différents salons tel que la FADOQ et Townshipper, aux urgences, dans les centres de prélèvements et tout autre endroit achalandé;
- Affichage des droits dans les CHSLD;
- Distribution de matériel promotionnel (calendriers, stylos, agendas, etc.).

5.2. Fonction 2a : promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Le partenariat entre l'établissement et les comités des usagers a pris son envol. Plusieurs gestionnaires ont été invités à rencontrer les membres du comité exécutif et les représentants des 14 comités d'usagers afin d'améliorer la qualité des conditions de vie des usagers. Madame Kahr assiste à chaque rencontre et assure un suivi.

Voici quelques exemples :

- Rencontres avec le PDGA
- Rencontre de partenariat CU-CR et de la direction du CIUSSS de l'Estrie - CHUS
- Rencontre avec la DSAPA
- Rencontre avec la DSM
- Rencontre avec la DST;
- Rencontre avec DSP
- Rencontres DQEPP-CUCI, mise sur pied du registre d'usagers-collaborateurs.

Les membres du CUCI se sont impliqués de plus en plus dans divers comités de travail tant aux niveaux stratégique qu'organisationnel.

Voici quelques exemples :

- Comité milieu de vie;
- Comité de vigilance et de la qualité;
- Comité SAD, conjoint avec DPDITSADP;
- Comité partenariat CUCI – CPQS.

Les membres des CU font aussi partie d'une multitude de comités dépendant des besoins en ce qui a trait aux urgences, aux centres hospitaliers ou CHSLD, au plan d'action ministériel en santé mentale, etc. La participation de deux usagers au sein des comités augmente

l'apport de l'expérience usager et participe à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et résidents.

5.3. Fonction 2b : évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Collaboration du CUCI pour améliorer la participation des comités au sondage et ajout de questions spécifiques au tronc commun de questions, réalisé l'an passé par la DQEPP et trois membres du CUCI. Les comités concernés sont interpellés lors de la mise en œuvre des sondages ce qui assure l'implication des comités au moment souhaité. Les CU ont utilisé différents moyens afin d'évaluer le degré de satisfaction.

En voici quelques exemples :

- Boîte de suggestions;
- Recueille et assure le suivi des commentaires des usagers;
- Rencontres avec les nouveaux résidents et leur famille;
- Réalisation de sondages maison.

Note :

En ce qui concerne le CJE, le comité compile les commentaires de leurs usagers et résidents et tient des statistiques dû à la spécificité de leur clientèle.

5.4. Fonction 3 : défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Les CU transmettent à l'établissement leurs préoccupations quant au respect du droit de recevoir des services appropriés sur les plans scientifique, humain et social pour les usagers et résidents.

Voici quelques actions en lien avec la défense des droits :

- Participation mensuelle au comité sur les stationnements;
- Participation au comité de vigie;
- Représentation pour la fermeture d'un poste de récréologue;
- Représentation offre de service de la dentisterie;
- Échange de collaboration avec CAAP-Estrie, RPCU et CPM;
- Participation aux rencontres dans le dossier d'un nouveau CHSLD.

Voici quelques problèmes défendus par les comités en ce qui concerne les CHSLD :

- Non-respect de la confidentialité;
- Non-respect du droit au résident de recevoir les soins que requiert son état;
- Baisse de service télévisuel;
- Pratiques déployées lors du décès d'un résident;
- Lits de débordement.

Note :

En ce qui concerne le CJE, toutes les interventions sont faites en individuel par le biais de la personne-ressource (accompagnatrice) avec les usagers.

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

Après approbation d'usagers plaignants, les dossiers sont transférés au commissaire aux plaintes ou vers le Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP). De plus en plus les comités tentent de régler directement auprès des gestionnaires les situations en lien avec la qualité de vie des usagers et résidents.

Références au CAAP-Estrie :

- Frais d'hébergement mal ou pas expliqués;
- Impolitesse;
- Patient qui ne recevait plus les services prescrits par son médecin.

Voici quelques exemples de sujets ayant fait l'objet de plaintes :

- Difficulté à avoir la ligne pour centre de rendez-vous;
- Temps d'attente à l'urgence;
- Manque de respect, d'humanité à l'urgence;
- Hébergement dans une source intermédiaire;
- Long délai d'attente pour un spécialiste;
- Personne anglophone qui désire être servie en anglais;
- Tarifs administratifs (archives).

Types d'accompagnement par le CJE :

- Rencontres individuelles;
- Accompagnement aux tables d'orientation ou de révision;
- Rencontre avec les intervenants;
- Accompagnement au tribunal;
- Connaître le fonctionnement du CJE.

5.6. Fonction 5 : assurer, le cas échéant, 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.

Les comités des usagers ont posé plusieurs actions afin de soutenir leur(s) comité(s) de résidents. Que ce soit en élaborant des stratégies de recrutement ou en demandant l'attribution de codes de stationnement ou encore en préparant un document d'accueil pour les nouveaux membres afin de mieux les outiller pour remplir leurs fonctions. Trois comités des usagers se sont jumelés à leur(s) comité(s) de résidents pour créer une synergie au bénéfice des usagers et résidents.

6. Bilan des activités du CUCI

6.1. Gouvernance

Dans un esprit de partenariat, le comité exécutif du CUCI a rencontré madame Johanne Turgeon à quatre reprises et monsieur Stéphane Tremblay à trois reprises. À partir de décembre, madame Émilie Kahr s'est jointe à nous comme seule répondante pour tous les CU. Elle assiste aux rencontres du comité exécutif et aux rencontres du CUCI. Grâce à sa présence, la communication entre l'établissement, le CUCI – CU – CR est beaucoup plus fluide

Ces rencontres ont permis de régler les problèmes suivants :

- Budget de fonctionnement du CUCI;
- Financement grand rassemblement partenariat;
- Dentisterie dans le HSF;
- Règlements de différends au sein de quelques CU;
- Visibilité des CU sur le site santeestrie.qc.ca;
- Local pour CU de Coaticook;

6.2. Fonction 1 : renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Suite à l'initiative du CUCI, le concours donnant droit à des billets pour les conférences de madame Boudreault, demandant aux participants de nommer un droit afin d'être éligibles a sans aucun doute permis aux six cents participants de prendre connaissance de leurs droits.

6.3. Fonction 2a : promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Les membres du CUCI font partie de plusieurs comités de l'établissement. Le CUCI a un représentant au CA de l'établissement, un membre sur le comité de vigilance, sur le comité d'éthique, sur le comité qualité soins et services ainsi que sur celui du comité d'évaluation de la qualité perçue des soins et services.

Suite à l'initiative de deux membres du CUCI, l'implantation d'un partenariat entre le CUCI et CPQS s'est concrétisé.

Le CIUSSS de l'Estrie - CHUS encourage l'expérience usager. Plusieurs membres des CU participent à des comités des secteurs tels que la jeunesse, santé mentale et dépendance, maladies chroniques, soutien à l'autonomie des personnes âgées, le suicide, le lien avec les anglophones. Le CUCI, en collaboration avec le service de l'expérience usager, a mis sur pied une banque de bénévoles qui souhaitent siéger sur des groupes de travail *ad hoc* et des comités stratégiques.

6.4. Fonction 2b : évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Des représentants du CUCI ont travaillé de pair avec le service de l'expérience usager de la DQEPP (Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat) dans le but d'instituer une procédure qui nous permet de collaborer de plus près au processus dont la création d'un tronc commun de questions. Travailler en partenariat permet à tous les acteurs concernés de tabler sur leurs compétences et points de vue respectifs pour mener à terme une évaluation rigoureuse et pour assurer une utilisation des résultats qui en émanent.

6.5. Fonction 3 : défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Lors des rencontres mensuelles de l'exécutif du CUCI avec monsieur Tremblay et madame Kahr, le CUCI a interpellé l'établissement sur des sujets tels que le manque de personnel, l'accès Wi-Fi en CHSLD, l'alimentation, lits de débordements, l'offre de service en loisirs, l'absence de comités milieux de vie dans la majorité des CHSLD, l'absence de soins dentaires.

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

Au besoin, le CUCI a soutenu les CU qui avaient besoin de soutien. Ainsi le président et la personne-ressource du CUCI rencontrent annuellement le comité du CJE afin de trouver des pistes de solution pour les problèmes auxquels il font face. La personne-ressource a joué le rôle de conciliatrice avec deux comités qui vivaient des difficultés au sein de leur groupe.

6.7. Fonction 5 : assurer, le cas échéant, 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.

Au besoin, le CUCI a soutenu les CU pour cette fonction. La personne-ressource s'est rendue disponible pour répondre à toutes les questions des CU concernant le fonctionnement des comités de résidents. Au besoin, le CUCI a assisté les CU dans la coordination de la formation de base offerte par le RPCU.

7. Bilan des activités du mandat propre au CUCI

7.1. Représentation

7.1.1. *Faire rapport annuellement au conseil d'administration des activités des CUC et des CR sous sa responsabilité.*

Le représentant des CU qui siège au conseil d'administration, M. Jaime Borja, fait régulièrement rapport aux membres du CA des activités du CUCI et des préoccupations des usagers.

Le président du CUCI a aussi été invité à présenter aux membres du CA les enjeux et recommandations de tous les CU.

7.1.2. *Porter la voix de l'ensemble des usagers et des résidents auprès du comité de vigilance et de la qualité ainsi que d'autres comités de travail de l'établissement.*

7.2. Coordination

7.2.1. *Initier et coordonner des projets bénéficiant à l'ensemble des comités (CUC et CR) afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers*

Tel que mentionné antérieurement le CUCI a contribué à la réalisation et l'organisation de conférences, de formations continues. De plus :

- Impression en masse de signets et livrets de jeux sur les droits des usagers;
- Campagne radiophonique sur les droits;
- Préparation et réalisation de la Rencontre de partenariat de tous les CU et CR et de l'établissement, qui a eu lieu au mois de novembre 2018. Quatre-vingt-un membres de comités et vingt gestionnaires ont eu la possibilité d'échanger.

7.2.2. *Coordonner, auprès des CU et des CR les activités liées à la consolidation de l'ensemble des rapports d'activités*

Afin d'aider les CU à bien maîtriser les normes de reddition des comptes, le CUCI met à jour le modèle de rapport annuel conforme à l'annexe 2 de la circulaire ministérielle. Ainsi, les CU sont assurés de répondre aux nouvelles exigences du ministère en matière de reddition de compte. La personne-ressource a aussi offert son support aux CU qui en avaient besoin.

7.3. Harmonisation

7.3.1. Encadrer et uniformiser les règles de fonctionnement, les modalités d'autorisation pour les dépenses et celles portant sur la reddition de compte de l'ensemble des comités.

Le modèle de règles de fonctionnement pour les CU est toujours en vigueur. Il s'agit d'un modèle que les CU peuvent utiliser s'ils le désirent. Les CU sont libres de l'ajuster selon leur réalité.

7.3.2. Intervenir s'il y a lieu dans la résolution de conflits entre membres au sein des comités sous sa responsabilité ou en lien avec leurs activités dans l'établissement.

La personne-ressource du CUCI a soutenu quelques personnes-ressources de CU qui avaient besoin d'information ou de clarifications sur leurs tâches et responsabilités. Elle leur apporte un support afin de régler certains problèmes.

8. Tenue des rencontres

Le CUCI s'est rencontré à 5 reprises au cours de l'année 2018-2019. Le comité exécutif s'est quant à lui rencontré 10 fois. Une partie de cette rencontre, en avant-midi, est réservée à l'analyse du vécu du CUCI. Par la suite, en après-midi, l'exécutif rencontre monsieur Tremblay et madame Kahr. Cette rencontre est essentielle à l'actualisation du partenariat entre l'établissement et les comités des usagers. Elle permet aussi de régler des dossiers importants de façon plus efficace.

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Le partenariat est au cœur de nos projets. À l'automne un grand rendez-vous a eu lieu. Le CUCI en collaboration avec l'établissement a préparé une journée d'information pour les CU et CR. De la formation a été prévue pour les membres des CU et CR.

Le soutien à domicile a été retenu comme dossier prioritaire pour l'année 2017-2018. Le CUCI a participé et appuyé le projet de partenariat avec l'utilisateur, l'aidant naturel, en soutien à domicile (plan d'intervention) présenté au MSSS. Deux membres du CUCI et la personne-ressource ont participé à l'élaboration du plan de ce projet. La participation de deux membres du CUCI aux comités stratégique et tactique se poursuivra.

Grâce au travail de notre chargée de projet, la production d'un vidéo intitulé *12 droits, 12 minutes* sera disponible pour distribution lors de la semaine des droits. Mille (1 000) clés USB seront distribués à tous les CU. Des capsules d'une minute seront présentées à Radio-Canada.

Le CUCI poursuivra ses démarches auprès du MSSS pour l'augmentation des budgets des CU, en particulier pour avoir un minimum d'au moins 15 000\$ par année afin qu'ils puissent se permettre d'engager une personne-ressource. Cinq (5) comités sont sous le seuil de 15 000\$. Le CUCI poursuivra son travail de représentation en ce qui concerne le contrat des personnes-ressource en lien avec les travailleuses autonomes.

Pour la semaine des droits, des conférences de gens connus du milieu, sont prévues afin d'accentuer la visibilité des comités d'usagers de l'Estrie toujours grâce au travail de notre chargée de projet, madame Sabrina Marois-Gagnon.

10. Conclusion

Après l'analyse des 14 rapports d'activités reçus des CU, le CUCI en vient aux conclusions suivantes :

1. La poursuite du développement du partenariat avec l'établissement demeure notre ligne de conduite;
2. Les comités d'usagers spécialisés tels que CRE, CJE, CRDE, CRDITED ont besoin d'un encadrement spécial vue la spécificité de leur clientèle;
3. La situation actuelle de la rareté de la main-d'œuvre est alarmante;
4. Le recrutement des bénévoles est un problème récurrent;
5. Les enjeux en lien avec l'accessibilité aux soins et services et les conditions de vie en CHSLD sont toujours aussi présents.

11. Rapport financier

Le CUCI a reçu un budget de 71 000\$ pour l'année 2018-2019, en plus d'un montant de 31 623\$ provenant des surplus des CU, pour projets communs. Les rapports financiers ont été remis au service des finances.

12. Consolidation budgétaire

Comité des usagers	Budget alloué	Solde
du CHUS	80 000 \$	281\$
des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS	63 781\$	7 728\$
de la Haute-Yamaska	56 213\$	19 107\$
de La Pommeraie	39 172\$	55\$
du CJE	34 580\$	3 423\$
de Memphrémagog	21 913\$	843\$
du Granit	18 491\$	2 444\$
des Sources	16 321\$	(176\$)
du CRDITED	15 270\$	178\$
du Val-Saint-François	14 325\$	(1 168\$)
du Haut-Saint-François	10 036 \$	188\$
de Coaticook	8 689\$	15\$
du CRE	8 041\$	112\$
du CRDE	7 738\$	1 023\$
sous-total	394 570\$	
CUCI	71 000\$	583\$
CUCI Projets en commun	31 623\$	44\$
TOTAL	497 193\$	