

2019-2020



Votre allié, votre voix.

RAPPORT D'ACTIVITÉ

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019- 2020

COMITÉ DES USAGERS DES CLSC ET CHSLD DE SHERBROOKE ET DE L'IUGS

1. Identification

Nom du comité des usagers
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 des usagers
Adresse postale : 611, Boulevard Queen-Victoria, local 104, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6
Numéro de téléphone : 819 780 2220, poste 40296
Courriel : comitedesusagers.csss-iugs@sss.gouv.qc.ca
Les noms des comités de résidents
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comité de résidents du centre d'hébergement Argyll 2. Comité de résidents du centre d'hébergement Saint-Joseph 3. Comité de résidents du centre d'hébergement Saint-Vincent 4. Comité de résidents du centre d'hébergement D'Youville

2. Mot du président

L'année 2019-2020, avant l'épidémie de la COVID 19, a été marquée par deux événements particuliers : un signalement fait au CPQS au sujet des lits de débordement installés dans les CHSLD et la remise en marche d'un comité de résidents au centre d'hébergement Saint-Vincent. Nous avons par ailleurs eu le plaisir d'accueillir trois nouveaux membres à notre comité des usagers, dont une représentante du nouveau comité de résidents du centre Saint-Vincent.

Une fois de plus, nous avons dû œuvrer sans le soutien d'une personne-ressource, et ce, pour le dernier quart de l'année. Nous sommes toujours sans personne-ressource et les conditions d'embauche imposent une réflexion approfondie, compte tenu des frais afférents très élevés si nous l'engageons via l'établissement et des difficultés liées aux responsabilités de la présidence à l'égard d'un travailleur autonome.

Nous avons tenté de nous rapprocher de certains services offerts au CLSC (services aux jeunes; SAD) et à l'IUGS (services de courte durée) en rencontrant des gestionnaires afin de développer le partenariat et de mieux représenter les usagers de ces services. Il demeure toutefois ardu d'assurer un lien solide sur ce plan. Par ailleurs, notre participation active à différentes démarches d'évaluation de la qualité perçue contribue à l'établissement de liens dans différents secteurs, notamment pour les services de SAD. Enfin, nous tentons d'amener certains dossiers jugés transversaux à l'attention du CUCI.

Je souhaite remercier très chaleureusement les membres du comité pour leur fidélité à la mission du comité des usagers, autant ceux qui y oeuvrent depuis bon nombre d'années, que les nouveaux membres qui y donnent une nouvelle impulsion en faveur du bien-être de usagers et des résidents.

Nicole Chiasson

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

3. Les membres du comité des usagers

Prénom	Nom	Usager-ère	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Nicole	Chiasson	✓		Présidente Collège santé mentale
Claire	Mercier	✓		Vice-présidente Représentante CR Argyll
N'Diaga	Ba	✓		Secrétaire Collège Enfance, jeunesse, famille
Claude	Moreau	✓		Représentant CR Saint-Joseph
Marie	Vanier	✓		Représentante CR Saint-Vincent
Marcel	Bolduc	✓		Collège SAD
Brigitte	Lambert		✓	Membre coopté
Représentant du comité de résidents D'Youville : il n'y a personne nommé à ce titre, en raison d'un nombre restreint de membres.				

4. Coordonnées de la présidente, de la responsable de l'établissement et de la personne-ressource

Présidente	Nicole Chiasson Téléphone : Courriel : Adresse postale : 611, boul. Queen-Victoria Nord, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6
Répondante de l'établissement auprès des comité des usagers	Émilie Kahr Téléphone : 819 780-2220, poste 46350 Courriel : Adresse postale : 375, rue Argyll, local 3630, Sherbrooke (Québec) J1J 3H5
Personne-ressource	Le CU n'a plus de personne-ressource depuis janvier 2020.

5. Bilan des activités

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

- Présence au salon de la FADOQ en partenariat avec le CAAP - Estrie et le CU du CHUS (16 et 17 novembre 2019) : nous avons remis du matériel promotionnel et parlé avec 540 personnes.
- Présence dans les salles d'attente de trois CLSC de Sherbrooke, du 23 au 27 septembre 2018, et distribution de matériel promotionnel.
- Kiosque d'information et distribution de matériel promotionnel à l'occasion des deux conférences organisées par le CUCI, au Séminaire Salésien, les 19 et 26 septembre
- 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 2020 dans les ressources intermédiaires et de type familial en santé mentale.
- Démarches faites pour offrir une conférence au grand public; entente prise pour un atelier intitulé « Devenir partenaire de ses soins » (devait être les 29 et 30 avril 2020).

Activités particulières aux comités de résidents

- Présence, circulation des membres sur les étages et dans les lieux communs.
- Rencontre des nouveaux résidents à leur chambre; remise de matériel d'information.
- Présence aux rencontres post-admission.
- Distribution d'un calendrier promotionnel aux résidents durant la période des Fêtes.
- Rédaction d'articles sur les droits dans le journal le *Petit Soleil*.
- Conception et impression de matériel promotionnel.
- Prise régulière des messages téléphoniques et suivis.

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

- Représentations faites auprès de la DPSAPA et de la DPSR pour dénoncer les impacts négatifs des lits de débordement en CHSLD, tant sur les résidents qui y sont hébergés que sur l'ensemble des résidents et proches qui sont privés de certains lieux communs (cuisinette, salon...). Invitation faite à Mme Sylvie Quenneville et les coordonnateurs des services d'hébergement pour rencontrer l'ensemble des membres du comité des usagers à ce sujet.
- Participation et leadership au comité consultatif réunissant les présidents des 4 comités de résidents et les 2 coordonnateurs des services d'hébergement en CHSLD.

- ☑ Rencontres avec des chefs d'unité du secteur services aux jeunes 5-18 ans et services spécialisés RLS Sherbrooke, en vue de connaître l'offre de service et les enjeux et défis de l'équipe d'intervenants. Comme suivi, rencontre avec deux conseillers à la DSM-QEP (Direction des services multidisciplinaires – Qualité et évolution de la pratique).
- ☑ Rencontre avec une coordonnatrice et une chef de service SAD pour le RLS Sherbrooke, en vue de connaître l'offre de service et les enjeux et défis de l'équipe d'intervenants.
- ☑ Rencontre avec le coordonnateur des services gériatrique spécialisés à l'IUGS, en vue de connaître l'offre de service et les enjeux et défis de l'équipe d'intervenants.
- ☑ Participation à la rencontre avec des gestionnaires du secteur jeunesse, organisée par le CUCI.
- ☑ Participation à la rencontre de DPSAPA avec les proches des résidents des sites Saint-Joseph et Argyll.
- ☑ Participation à l'élaboration du projet de formation au partenariat intervenant-usager dans les services SAD.
- ☑ Participation à des comités de l'établissement:
 - Comité dédié qui planifie et suit le déploiement du projet de formation au partenariat intervenant-usager dans les services SAD.
 - Comité sur le plan de communication des services SAD
 - Comité d'orientation Milieu de vie CHSLD
 - Comité de travail concernant la mise en oeuvre du plan d'action sur la primauté de la personne dans la prestation et l'organisation des services, DSMD
 - Comité sur le déploiement du processus d'évaluation de la qualité perçue (DQEPP)
- ☑ Communication à l'exécutif du CUCI d'une préoccupation particulière à l'égard des services en santé mentale et le bien-être psychologique des résidents en CHSLD.

Activités particulières aux comités de résidents

- ☑ Participation à des comités de travail : révision des procédures d'accueil, malnutrition, rencontres interdisciplinaires, comité milieu de vie, comité consultatif réunissant les coordonnateurs des services et les 4 CR de Sherbrooke...
- ☑ Présence sur les étages; à l'écoute des résidents et leurs proches.
- ☑ Observation de l'organisation des lieux, de l'aménagement, des mesures de sécurité, de l'attitude et des comportements du personnel : suggestions d'amélioration aux personnes concernées.
- ☑ Collaboration continue avec les chefs d'unité qui participent aux réunions des comités; circulation d'information optimale; les chefs d'unités peuvent intervenir de façon directe auprès de leurs équipes afin, notamment, de les amener à modifier des attitudes et des comportements inappropriés qui se sont installés au fil du temps.

- ☑ Tournée des chambres à l'occasion des Fêtes et remise d'un bas de Noël avec petite douceur (commanditée).
- ☑ Organisation d'une rencontre d'information et d'échange sur la maladie Alzheimer.
- ☑ Requêtes ou signalements auprès des autorités concernées :
 - Éviter de précipiter les résidents en mode nuit trop tôt, ce qui se pratique dans certains cas même avant le souper.
 - Vider plus rapidement les chaises d'aisance.
 - Brosser les dents des résidents au moins une fois par jour.
 - Questionner sur des vêtements perdus.
 - Améliorer la réceptivité du personnel lorsqu'on rapporte la disparition d'effets personnels.
 - Améliorer et prioriser une réponse plus rapide aux cloches d'appel.
 - Accroître la disponibilité des Vocera.
 - Améliorer les mesures visant à réduire les intrusions indésirables dans les chambres.
 - Améliorer les installations dans les chambres de débordement et réduire le plus possible la durée de séjour dans ces espaces.
 - Assurer l'aménagement d'une chambre de fin de vie pour les résidents en chambre double.
 - Voir à ce que le personnel spécialisé (ergothérapeute, physiothérapeute...) soit remplacé lors d'absences pour vacances ou autres raisons.
 - Demander de l'information sur le remplacement des PAB accompagnateurs en cas d'absence prolongée.
 - Nettoyer le mobilier et les planchers des grands balcons.
 - Soigner davantage l'environnement dans les petits salons pour qu'ils soient plus accueillants.
 - Voir à ce que les toilettes qui se bouchent le soir, la fin de semaine ou les jours fériés soient débouchées rapidement.
 - Assurer un accompagnement sécuritaire pour les résidents qui ont à prendre un transport adapté pour un rendez-vous.
 - Faire installer des boutons panique sur les balcons.
 - Aviser d'un enjeu de sécurité autour du module de cueillette de déchets à la cafétéria.
 - Examiner la possibilité d'ajouter des installations bariatriques.
 - Améliorer la diffusion d'information aux résidents et à leurs proches, notamment en ce qui concerne le nouveau menu.
 - Envoyer une lettre aux familles pour les informer des activités des Fêtes, plutôt que simplement mettre des affichettes aux murs.
 - Trouver une solution au sévère manque d'espaces de stationnement surtout lors d'évènements comme les dîners des fêtes.
 - Questionner le service des loisirs sur les activités individuelles et les activités de groupe; préoccupation relative à une baisse des activités de groupe.

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

- Participation à des démarches d'évaluation de la qualité perçue en partenariat avec la DQEPP :
 - Jeunes 5-18 ans et mission CPEJ (CLSC : jeunes difficulté)
 - CHSLD 2019 – Suivis
 - CHSLD 2020
 - SAD

Activités particulières aux comités de résidents

- Participation à des démarches d'évaluation de la qualité perçue en partenariat avec la DQEPP :
 - CHSLD 2019 – Contribution à la collecte de données et suivis
 - CHSLD 2020 - Planification

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

- Signalement auprès du CPQS au sujet des lits de débordement dans les CHSLD de Sherbrooke; suivi du dossier.
- 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.
- En état d'alerte durant l'épidémie de la COVID-19; questions adressées à Émilie Kahr et suivi auprès des usagers.
- Maintien du lien de collaboration avec le CAAP - Estrie.
- Participation à l'atelier de formation sur le rôle des comités dans la défense des droits et leurs liens de partenariat avec le CPQS et le CAAP – Estrie.

Activités particulières aux comités de résidents

- Collaboration continue avec les chefs d'unité.
- Requêtes et signalements auprès des autorités concernées.
- Rencontres avec des gestionnaires (service des loisirs, offre alimentaire...) pour mieux comprendre les offres de service et faire connaître les préoccupations à l'égard des droits et du bien-être des résidents.
- Sondage de quelques résidents en vue du renouvellement du contrat de câblodistribution, prévu à l'automne 2020.
- Orientation des résidents ou leurs proches, selon le cas, vers le personnel de gestion (les résidents semblent satisfaits de ce qu'il s'ensuit).
- Vérification quotidienne des messages téléphoniques et suivis.

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

- Réponse à des demandes d'information ou d'assistance (voir tableau ci-dessous), par exemple :
 - Concernant une insatisfaction au sujet de la relation travailleuse sociale avec une proche de résident d'un centre d'hébergement privé.
 - Concernant les frais de stationnement d'une proche d'une personne hébergée à l'UCDG (unité courte durée gériatrique – site Argyll).
 - Concernant l'insatisfaction à l'égard des comportements d'une intervenante SAD.
 - Concernant l'impossibilité de visiter un proche en CHSLD, en raison de la COVID-19.

Fonction 5 : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- 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 à la mise en place du nouveau CR au centre d'hébergement Saint-Vincent.
- Soutien à la révision des règles de fonctionnement de trois CR.
- Révision des balises d'allocation versées aux CR, afin de tenir compte des lits de débordement.
- Traitement des demandes d'attribution de codes de stationnement aux membres des CR.
- Transmission mensuelle à chaque CR des admissions permanentes.
- Analyse des données relatives aux plaintes et interventions traitées au BCPQS et production périodique de tableaux-synthèses.
- Soutien technique et financier pour l'achat et la distribution des calendriers pour chacun des quatre centres d'hébergement.
- Soutien dans la planification et la tenue des assemblées générales des CR.
- Planification d'une journée de rencontre réunissant l'ensemble des membres des quatre CR (devait avoir lieu le 27 avril 2020).

6. Tenue des rencontres

Le comité des usagers a tenu 7 réunions au cours de l'année 2019 - 2020 et une assemblée générale à l'automne 2019.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Refaire la majorité des activités d'information réalisées en 2019-2020, notamment : salon de la FADOQ, kiosques d'information dans les CLSC et à l'entrée de la conférence organisée par le CUCI à l'occasion de la semaine nationale des droits des usagers.
- Tenue de l'atelier « Devenir partenaire de ses soins » offert à la population (report de l'atelier à prévu au printemps, en raison de l'épidémie de la COVID-19).
- Distribution des calendriers 2021.
- Production de douze illustrations des droits des usagers et résidents et soutien aux CR dans la production de matériel les utilisant.
- Suivi au sujet des services en santé mentale et le bien-être psychologique des résidents en CHSLD.
- Suivi au sujet des lits de débordement dans les CHSLD.
- Participation continue aux démarches d'évaluation de la qualité perçue, notamment pour les CHSLD et le SAD.
- Proposition d'un processus de sélection et d'accueil des membres des CR.
- Participation au congrès annuel du RPCU dont le thème est « L'impact de mon comité : quelle contribution, quelle différence, quelle valeur ajoutée? ».
- Retour progressif à un exercice actif de nos fonctions, suite aux mesures exceptionnelles engendrées par la COVID-19; vigie particulière au regard de l'assouplissement des mesures de confinement en CHSLD et de la relance des services de soutien à domicile.

8. Heures approximatives de bénévolat

Par les membres du comité des usagers : 850 heures

9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Assistance et accompagnement	Nombre total de contacts : 16	Nombre
Type de contact <ul style="list-style-type: none"> - Téléphonique - En personne - Par courriel 		13 3 0
Type d'assistance (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même usager) <ul style="list-style-type: none"> - Référence - Écoute et soutien - Information - Accompagnement 		9 12 4 1
Catégorie <ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité - Aspect financier - Droits particuliers - Organisation du milieu et ressources matérielles - Relations interpersonnelles - Soins et services dispensés - Autres : accès à un proche en CHSLD (coronavirus) 		3 9 2 3 4 2 1
Secteur représenté <ul style="list-style-type: none"> - SAD - Hébergement en CHSLD - IUGS : unité de courte durée gériatrique (UCDG) - Services généraux - Résidence intermédiaire 		3 6 1 5 1

10. BILAN FINANCIER AU 31 MARS 2020

À cette date, les surplus des CR ne sont pas connus en raison de la COVID-19.

PRODUITS	\$\$
Solde en début d'année financière	6 509
Subvention (60 781 + 1 000/CR)	63 781
Autres (Retour salaire payé en trop, remboursement calendriers, surplus CR St-Vincent, contribution CUCI au congrès RPCU)	1 619
Surplus des CR	2 661
Total des produits	74 570
DÉPENSES GÉNÉRALES	
Fournitures de bureau	303
Colloques, congrès, conférences (RPCU : 1 inscription 2019; 3 inscriptions 2020)	1 840
Frais de déplacement, hébergement (Congrès RPCU, Isabelle, Nicole, autres...)	3 119
Frais postaux (Timbres)	16
Cotisations : CPM (500 \$) et RPCU (565 \$)	1 065
Allocation personne-ressource	28 281
Allocations aux CR (Argyll, St-Joseph, D'Youville)	14 877
Frais bancaires (frais fixes 2,95/mois)	35
Frais de réunion	71
Transfert du surplus 2018-2019 au CUCI	6 509
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS	
Activités d'information pour les usagers (RI-RTF; Réservation pour atelier avril 2020; Matériel CR St-V)	472
Matériel promotionnel Calendriers 2019 supplémentaires : 298 \$ Calendriers 2020 : 5 869 \$ Stylos : 620 \$ Illustrations 12 droits (1 ^{er} versement) : 1 560 \$ Autres (Matériel RPCU, CAB) : 80 \$	8 427
PROMOTION DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ	
Activités de promotion et matériel	
ÉVALUER LA SATISFACTION	
Outils et matériel d'évaluation	
DÉFENDRE LES DROITS	
Activités de promotion sur la défense des droits	
Produits	75 570
Dépenses	65 015
Surplus	9 555

11. Conclusion (enjeux et recommandations)

Force est de constater qu'il demeure difficile pour nous de représenter adéquatement les usagers des services offerts par les CLSC et l'IUGS. En contrepartie, l'apport de nouveaux membres et d'un nouveau comité de résidents a permis de revigorer le comité. Des nouveaux points de vue, des nouvelles préoccupations et des nouveaux enjeux y sont discutés.

Voici les enjeux qu'il nous semble nécessaire de porter à l'attention du CUCI, puis éventuellement à l'attention du CA.

- ❖ La qualité du milieu de vie en CHSLD est toujours d'une grande importance pour les résidents et leurs proches. Nous rappelons l'importance de se soucier de la personne dans sa globalité et de la stimuler sur tous les plans : physique, cognitif, affectif et spirituel.
 - Le manque de personnel en CHSLD, que ce soit en raison d'une rareté de main-d'œuvre ou des nombreuses absences, continue d'impacter les conditions de vie et le bien-être des résidents. En parallèle, nous entendons encore trop souvent parler de problèmes avec les listes de rappel et la confection des horaires, situation qui exacerbe le problème de pénurie de personnel. Au cours de la prochaine année, une amélioration marquée de l'efficacité de ces outils serait sûrement d'une grande utilité, surtout si elle est jumelée à de l'ajout de personnel.
 - Une nette diminution du temps dont bénéficient les résidents pour des activités consacrées aux loisirs s'accompagne d'une détérioration du milieu de vie. Il faut s'assurer qu'il y ait assez d'intervenants en loisirs pour préparer et animer des activités 7 jours sur 7, autant de nature individuelle que groupale, et ce, pour le plus de résidents possibles.
 - L'absence d'activités, notamment pour les personnes qui reçoivent peu de visite de leur entourage est consternant. Bon nombre de résidents ne peuvent pas quitter l'étage, voire même leur chambre et passent la journée à attendre... La DPSAPA mise beaucoup sur le rôle de PAB accompagnateur pour améliorer les conditions de vie des résidents et nous saluons les efforts faits en ce sens. Cependant, considérant les ressources professionnelles et scientifiques qui oeuvrent au CIUSSS de l'Estrie-CHUS (ergothérapeutes, chercheurs...), nous déplorons que leurs expertises et compétences ne soient pas mises à profit de façon notable pour le mieux-être des résidents.
 - Considérant l'importance d'une approche fondée sur une perspective du parcours de la vie, de la naissance jusqu'à la mort, et que la promotion de la santé mentale inclut à la fois de prévenir les troubles de santé mentale et d'améliorer le bien-être de la personne dans sa globalité, nous jugeons nécessaire de bien identifier les services et ressources en santé mentale dont bénéficient les résidents et de faire les représentations jugées nécessaires pour promouvoir l'amélioration des services en santé mentale de cette population.
 - Certains déplacements devant être faits à l'extérieur du CHSLD entraînent une souffrance chez les résidents et il est recommandé de mettre en place des moyens permettant d'éviter les déplacements. Notamment, les résidents des centres Saint-

Joseph et Saint-Vincent dont l'état de santé requiert une radiographie ou un électrocardiogramme doivent être déplacés au centre Argyll ou d'Youville, faute d'avoir les appareils nécessaires sur place. Or, les personnes qui sont très âgées, qui sont malades, qui sont particulièrement vulnérables souffrent d'un tel déplacement, et ce, quand l'examen n'est pas tout simplement annulé pour éviter le déplacement. Des appareils portatifs et une approche centrée sur l'utilisateur qui ferait en sorte que le technicien se déplace plutôt que le résident éviteraient les souffrances et inquiétudes liées à ces déplacements. Aussi, lorsqu'une personne n'ayant pas la cote 1 ou 2 doit être déplacée d'un centre d'hébergement au CHUS, elle n'a pas droit à la gratuité des services ambulanciers. Souvent les résidents n'ont pas les moyens de payer l'ambulance et ils sont alors transportés en fauteuil roulant. Il est recommandé que des ententes soient prises pour éviter ce type de situation qui résulte souvent en une souffrance accrue chez le résident malade.

- ❖ L'après COVID-19! Suite à la longue période de confinement et de mesures exceptionnelles mises en place par le gouvernement et, par conséquent, par l'établissement, il faudra assurer une vigie au regard des conditions de vie en CHSLD et de la relance des services offerts aux usagers dans les CLSC : services aux jeunes, SAD, services de répit ou d'hébergement temporaire...

11. Signature



Date : 8 août 2020

p.j. Annexes 3A et Annexe 4

