

2020-2021



Votre allié, votre voix.

RAPPORT D'ACTIVITÉ

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020 - 2021

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@ssss.gouv.qc.ca
Les noms des comités de résidents
<ol style="list-style-type: none">1. Comité de résidents du centre d'hébergement Argyll2. Comité de résidents du centre d'hébergement Saint-Joseph3. Comité de résidents du centre d'hébergement Saint-Vincent4. Comité de résidents du centre d'hébergement D'Youville

2. Mot de la présidente

L'année 2020 – 2021 a incontestablement été marquée par la pandémie. D'une part, les efforts du comité ont été centrés sur obtenir une information juste et à jour relativement aux mesures sanitaires. D'autre part, les membres se sont souciés des conditions mises en place pour les visites dans les quatre CHSLD de Sherbrooke et une circulation d'information adéquate. Une action notable consiste en l'évaluation de la satisfaction auprès des personnes proches aidantes menée à l'hiver 2021.

Les réunions régulières du comité ont repris dès le mois de mai 2020 et nous sommes fiers d'avoir été actifs en dépit des nombreux obstacles qui ont considérablement réduit l'exercice de nos fonctions. Je tiens d'ailleurs à remercier les membres du comité des usagers et des comités de résidents pour leur engagement à faire tout ce qu'ils peuvent pour le bien-être des usagers, des résidents et de leurs proches.

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/Proche	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
France	Bourgouin	✓		Représentante CR D'Youville
Marcel	Bolduc	✓		Collège SAD
Brigitte	Lambert		✓	Membre coopté

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

Présidente	<p>Nicole Chiasson Téléphone : 819 780-220, poste 40296 Courriel : comitedesusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 611, boul. Queen-Victoria Nord, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6</p>
Répondante de l'établissement auprès des comité des usagers	<p>Émilie Kahr Téléphone : 819 780-2220, poste 46350 Courriel : emilie.kahr.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 375, rue Argyll, local 3630, Sherbrooke (Québec) J1J 3H5</p>
Personne-ressource	Charline Raby

5. Bilan des activités

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

- Distribution d'environ 200 calendriers 2021 où sont écrits les douze droits des usagers ainsi que les coordonnées du comité des usagers, notamment aux personnes hébergeant dans des RI et RTF en santé mentale.
- Publication d'un publireportage dans le journal *La Tribune*, le 13 mars 2021.

Activités particulières aux comités de résidents

- ✓ Suivi des appels téléphoniques des résidents et leurs proches.
- ✓ Avec la contribution des intervenantes en loisirs, distribution aux résidents de chaque CHSLD d'un calendrier avec les droits des usagers et les coordonnées du comité des résidents.
- ✓ Distribution de nouveau matériel promotionnel informant davantage sur les droits des résidents.
- ✓ Démarches avec un illustrateur pour faire illustrer les 12 droits des usagers; ceci afin de les utiliser pour concevoir du matériel d'information pour les résidents et leurs proches.
- ✓ Collaboration pour la réalisation du publireportage sur le rôle des comités des usagers et de résidents.
- ✓ Impression de petites affiches sur les droits pour ensuite les installer sur une dizaine de babillards dans l'installation.
- ✓ Amélioration du babillard et réfection de la boîte à suggestions.
- ✓ Approvisionnement des pochettes d'accueil remises à l'admission avec le dépliant du comité; approvisionnement aussi avec le dépliant du RPCU sur les 12 droits.
- ✓ Création et animation d'une page Facebook pour les résidents et les familles.
- ✓ Semaine des droits : publication d'un droit par jour sur Facebook.
- ✓ Informations sur la mise à jour du CIUSSS, les paliers d'alerte, les consignes sanitaires, les veilles d'éclosion et les éclosions sur la page Facebook.
- ✓ Mailings d'information aux familles en août et en novembre.
- ✓ Noël : distribution de cartes aux résidents; distribution de bas de Noël (confectionnés bénévolement) et de petites douceurs (commanditées) avec un rappel de la présence et du rôle du comité de résidents.

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

- ☑ Participation et leadership au comité consultatif réunissant les présidents des 4 comités de résidents et les 2 coordonnateurs des services d'hébergement en CHSLD. Seulement deux réunions ont eu lieu au cours de l'année 2020- 2021. Par ailleurs, un projet débuté en 2018 au sein de ce comité a donné lieu à un résultat concret : l'utilisation d'étuis de couleur pour les cocardes des employés, servant à identifier leur titre d'emploi. Suivis de plusieurs dossiers en cours :
 - Obtention dès l'admission en CHSLD de l'autorisation du répondant à communiquer ses coordonnées au comité de résidents.
 - Demandes visant à promouvoir l'utilisation d'appareils de radiographie et d'électrocardiogramme mobiles aux centres d'hébergement St-Vincent et St-Joseph.
 - Demande d'avoir des réchauds-couvertures à chaque étage.

- Souligner un problème de malpropreté au centre Saint-Vincent.
- Demande d'améliorer le temps de réponse aux cloches et de procéder à des audits systématiques sur différents quarts de travail.
- Insister sur la tenue des rencontres interdisciplinaires et la participation des proches à celles-ci.
- Le transport des résidents d'une installation à une autre.
- Demande de relancer le petit journal interne *Petit Soleil*.

- Soutien des comités de résidents dans leurs efforts de faire valoir le besoin d'améliorer les services de câblodistribution; participation à une réunion du comité tactique pilotée par la DST et participation à quelques rencontres avec les DA à la DPASAP et DSP. Cinq nouvelles chaînes télévisuelles ont été ajoutées à l'offre de Vidéotron et il est entendu que les comités participent aux diverses étapes de l'appel d'offre à venir.
- Participation de deux membres du comité au comité d'orientation sur l'élaboration du projet de formation au partenariat intervenant-usager dans les services SAD.
- Participation de plusieurs membres du comité à une rencontre organisée par le CUCI, avec la directrice adjointe responsable des services de soutien à domicile aux personnes âgées (DPSAPA).
- Participation de deux membres du comité au comité tactique Milieu de vie.
- Participation à trois rencontres Zoom organisées par le CUCI et les services de l'expérience usagers (DQEPP) visant à renforcer le partenariat avec les comités des usagers et de résidents ainsi que la collaboration avec les personnes proches aidantes.
- Participation de plusieurs membres du comité à des rencontres visant à recommander des orientations cliniques pour l'implantation des Maisons des aînés et Maisons alternatives.

Activités particulières aux comités de résidents

- ✓ À l'écoute des observations et expériences relatées par des membres du comité qui résident au CHSLD et suivis lorsque jugé opportun auprès du ou de la gestionnaire responsable ou chef d'unité.
- ✓ Communication régulière avec le ou la gestionnaire responsable pour avoir de l'information sur la situation sur les unités.
- ✓ Rencontres avec les chefs d'unité et/ou les intervenants en loisirs.
- ✓ Signalement de quelques situations où il faudrait informer les proches aidants.
- ✓ Participation à des comités de travail, notamment : comité consultatif réunissant les coordonnateurs des services et les 4 CR de Sherbrooke; comité sur les services télévisuels et internet; comité piloté par le service de l'expérience usager (DQEPP) sur le suivi des proches aidants suite à l'admission d'un nouveau résident.
- ✓ Comité sécurité : participation pour amélioration des directives à l'accueil concernant la COVID et suite à une entrée et agression à la fin juin; diverses démarches subséquentes.
- ✓ Démarches faites pour assurer la disponibilité d'une chambre de fin de vie.

- ✓ Réappropriation des salons pour les familles, pour que résidents et familles puissent se voir hors de la chambre.
- ✓ Demande pour libérer les salons quand ils ne sont pas utilisés comme chambres de surcroît; ceci afin de les rendre disponibles aux résidents et leurs proches.
- ✓ Demande d'un parloir pendant le confinement, afin de favoriser l'accès des proches aux résidents.
- ✓ Examen du nouveau guide d'accueil et demandes d'informations plus claires relativement à l'assurance responsabilité.
- ✓ Demande pour qu'il y ait des endroits spécifiques pour les fumeurs et des endroits sans fumeurs dans le parc.
- ✓ Demande d'améliorer et de prioriser une réponse plus rapide aux cloches d'appel.
- ✓ Suivi au sujet d'un ascenseur hors d'usage.
- ✓ Participation aux entrevues avec deux candidates pour le salon de coiffure.
- ✓ Deux entrevues avec Radio-Canada concernant les masques N95, pour sécuriser les visites des proches aidants au Centre de confinement.

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

- ☑ Le comité a piloté une démarche d'évaluation de la satisfaction auprès des personnes proches aidantes de résidents en CHSLD. Le mandat a été confié à une firme privée. Aux mois de février et mars 2021, plus de 400 proches de résidents des quatre CHSLD ont participé à des entrevues téléphoniques.
- ☑ Un membre du comité a participé à la planification d'un sondage réalisé auprès de la population sur le dépistage, sous l'égide du service de l'expérience usager (DQEPP).

Activités particulières aux comités de résidents

- ✓ Participation active de représentants de chaque comité de résidents au groupe de travail sur l'évaluation de la satisfaction menée auprès des personnes proches aidantes à l'hiver 2021.

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

- ☑ Lors de la première vague de la pandémie, représentations faites auprès de la DPSAPA pour mieux informer les personnes proches aidantes et demander une cohérence ainsi qu'un certain assouplissement dans la gestion des mesures sanitaires.
- ☑ En préparation pour la 2^e vague de la pandémie, demande d'information pour répondre aux préoccupations des proches aidants qui ne voulaient pas devoir vivre ce qu'elles avaient vécu aux mois de mars et avril 2020. Comment l'établissement se prépare-t-il à faire face à la 2^e vague, notamment dans les CHSLD?

- ☑ Représentations faites auprès de la répondante désignée auprès des proches aidants, notamment pour lui faire part des inquiétudes des comités de résidents relativement aux visiteurs et pour demander des clarifications sur les consignes sanitaires et moyens de contrôle.
- ☑ Participation à plusieurs Webinaires organisés par le RPCU.
- ☑ Participation de plusieurs membres du comité des usagers et des comités de résidents à une conférence organisée par le CUCI et donnée par des avocates : *Les usagers à l'ère de la COVID-19*.
- ☑ Un signalement concernant le comportement inapproprié d'une employée a été fait au bureau des plaintes et de la qualité des services.
- ☑ Un suivi a été fait au sujet d'une plainte notée au tableau de bord des plaintes et interventions du BPQS.

Activités particulières aux comités de résidents

- ✓ Suivi des appels téléphoniques des résidents et leurs proches qui souhaitent obtenir du soutien; référence vers la ou le gestionnaire concerné.
- ✓ Signalement de quelques situations où il faudrait informer les proches aidants.

Exemples d'interventions spécifiques

- ✓ Intervention auprès d'une cheffe d'unité pour signaler des cas où des résidents ont des difficultés à se faire amener aux toilettes quand ils en ont besoin.
- ✓ Intervention pour faire lever une résidente.

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

- ☑ Divers suivis faits auprès des gestionnaires concernés ou de la répondante désignée pour les proches aidants, en vue de répondre à une dizaine de demandes d'information et d'assistance reçues par téléphone, en particulier durant la première vague de la pandémie.
- ☑ Chacune leur tour, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et la commissaire adjointe rattachée à notre comité ont été invitées à l'une de nos réunions pour mieux renseigner les membres sur leur rôle et favoriser la collaboration entre nous et le BPQS dans le meilleur intérêt des usagers pouvant faire appel à nous.
- ☑ Maintien du lien de collaboration avec le CAAP – Estrie; participation à son assemblée générale annuelle.

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

- Efforts particuliers déployés afin de renseigner le plus adéquatement possible les CR sur les mesures sanitaires et ce que pouvaient ou ne pouvaient pas faire les membres des comités.
- Soutien à la production de 12 illustrations sur les droits des usagers.
- Soutien à la révision des règles de fonctionnement du CR du centre d'hébergement Saint-Vincent.
- Soutien pour la rédaction des comptes-rendus des réunions du CR du centre d'hébergement Saint-Vincent.
- 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.

6. Tenue des rencontres

Le comité des usagers a tenu 8 réunions régulières sur la plateforme Zoom au cours de l'année 2020 – 2021. Il n'a cependant pas tenu d'assemblée générale.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Retour progressif à un exercice actif de nos fonctions, suite aux mesures exceptionnelles engendrées par la COVID-19.
- Reprendre la majorité des activités d'information qu'a l'habitude de réaliser le comité, notamment : participation au salon de la FADOQ, kiosques d'information dans les CLSC et à l'entrée de la conférence organisée annuellement par le CUCI à l'occasion de la semaine nationale des droits des usagers.
- Reprendre les travaux du comité consultatif avec les quatre gestionnaires des installations CHSLD.
- Participer aux réunions du comité sur le plan d'action pour la primauté de la personne en santé mentale, dès qu'elles reprendront.
- Participer aux démarches d'évaluation de la qualité perçue sous l'égide de la DQEPP dès qu'elles reprendront, notamment pour les services de SAD.

- Donner suite aux entrevues réalisées à l'hiver 2021 dans le cadre de l'évaluation de la satisfaction auprès des proches aidants de résidents en CHSLD : présentation des résultats aux gestionnaires et chefs d'unité, identification des améliorations visées, diffusion des résultats, suivis...
- Coordonner l'achat des calendriers 2023 pour les résidents des CHSLD et distribuer des calendriers dans les RI et RTF en santé mentale.
- Examiner quelles seraient des modalités gagnantes pour recruter, sélectionner, accueillir et orienter des membres des CR.

8. Heures approximatives de bénévolat

Les heures n'ont pas été comptées cette année.

9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

En l'absence d'une personne-ressource durant la première moitié de l'année et prenant les appels à distance sans réaliser que le « télébénévolat » allait avoir cours toute l'année, il y a eu un manque au regard de la tenue du registre des assistances effectuées; aucun accompagnement.

10. Bilan financier

Un tableau rendant compte du détail des dépenses et du solde au terme de l'année financière est présenté en annexe. Le formulaire Annexe 3A, tel qu'exigé par le ministère, a été transmis au CUCI.

11. Conclusion (enjeux et recommandations)

Nous espérons avoir un impact significatif dans l'amélioration des conditions de vie dans les quatre CHSLD de Sherbrooke, comme suite à l'évaluation de la satisfaction réalisée à l'hiver 2021. Par ailleurs, que nous soyons en temps de pandémie ou non, à nouveau nous constatons qu'il demeure difficile pour nous de représenter adéquatement les usagers des services offerts par les CLSC et l'IUGS.

Nous réitérons une visée nommée l'an dernier.

- ❖ **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 de proximité et à domicile offerts aux usagers.

De façon particulière

- ❖ Il est recommandé que le partenariat entre les comités des usagers et de résidents soit renforcé. Ces derniers doivent devenir une référence incontournable dans l'établissement pour le bien-être des usagers et des résidents.

❖ **La qualité du milieu de vie en CHSLD** est toujours d'une grande importance pour les résidents, leurs proches et la population en générale. Nous percevons que, trop souvent, des décisions administratives sont jugées incontournables, négligeant ainsi d'assurer la meilleure qualité possible de soins et services aux aînés. Tel que souligné dans la *Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée*, nous jugeons essentiel qu'un changement de paradigme s'impose : « les gestionnaires et l'ensemble des acteurs du système de santé et de services sociaux doivent faire preuve d'audace, de créativité et de flexibilité afin de donner accès à un continuum résidentiel évolutif et adapté aux divers besoins des personnes concernées » (p. 13). Toujours à la lumière de la politique déposée récemment par la ministre Blais, nous croyons aussi que cela ne sera possible que si les autorités reconnaissent l'amélioration de la qualité des conditions de vie des personnes âgées comme étant un enjeu prioritaire, qu'elles lui accordent les ressources nécessaires et soutiennent un processus d'amélioration continue permettant d'apporter rapidement les changements requis.

En outre, nous reconnaissons l'intérêt des projets pour les Maisons des aînés. Toutefois, ces maisons ne répondront qu'aux besoins d'une minorité de personnes âgées. Une majorité de résidentes et résidents continueront d'habiter dans des CHSLD. En vue d'améliorer leurs conditions de vie, il est souhaité que les orientations qui s'appliqueront dans les Maisons des aînés puissent d'ores et déjà (« rapidement ») être appliquées dans les CHSLD.

Enfin, l'absence d'une chambre de fin de vie dans les CHSLD est un enjeu majeur que les CR ne cessent de répéter. Lorsqu'un résident est en fin de vie et que cela se passe dans une chambre double, c'est difficile pour le mourant, pour ses proches, ainsi que pour le résident du lit d'à côté. Par exemple, une résidente a participé (à travers un rideau tiré) à la mort de trois de ses voisines au cours de la dernière année. Tout le monde est d'accord pour dire que c'est essentiel et le personnel fait ce qu'il peut, mais le débordement de clientèle prend trop souvent le dessus.

❖ En complément, il est indéniable que les **services de soutien, voire de maintien à domicile** doivent être à la hauteur des besoins croissants de la population. De notre côté, en tant que comité devant promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers et défendre leurs droits et intérêts collectifs, il nous est difficile de bien saisir la planification du panier de service et du déploiement des ressources sur ce plan. Nous recommandons que les usagers soient mieux informés des services offerts à domicile ainsi que des services offerts au CLSC, incluant les prêts d'équipement.

11. Signature

Nicole Chiasson (transmis par courriel)

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

4 mai 2021

Annexe : Bilan financier 2020 -2021	
PRODUITS	\$\$
Solde en début d'année financière	10 595
Subvention (60 781 + 3 000/4CR)	63 781
Remboursement des frais administratifs payés au CIUSSS	3 512
Remboursement réservation salle Centre Multiloisirs non utilisée en avril 2020	224
Remboursement 3 inscriptions au congrès RPCU 2020	1 380
Total des produits	79 492
DÉPENSES	
Transfert du surplus 2019-2020 au CUCI	10 595
Fournitures de bureau (enveloppes, autocollants, cartouche d'encre, numérisation, carte merci...)	311
Colloques, congrès, conférences	
Frais de déplacement, hébergement	58
Frais postaux	37
Cotisations : CPM (725 \$) et RPCU (565 \$)	1 290
Allocation personne-ressource	10 725
Allocations aux CR (Argyll 1 000 + 666; St-Vincent 1 200; Youville 3 482; St-Joseph 693)	7 041
Frais bancaires (frais fixes 2,95 \$/mois)	35
Frais de réunion (Zoom, 5 mois)	110
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS	
Activités d'information pour les usagers	
Matériel promotionnel	
Illustrations 12 droits	1 560
Dépliants	420
Calendriers 2022	5 589
Bannière déroulante	500
Publireportage La Tribune (13 mars)	1 694
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ	
Activités de promotion et matériel	
ÉVALUER LA SATISFACTION	
Entrevues proches-aidants CHSLD - 1 ^{er} versement MGC	13 211
DÉFENDRE LES DROITS	
Activités de promotion sur la défense des droits	
Total des dépenses	53 176
Solde au 31 mars 2021	26 316