

Rapport d'activités

2021-2022

Inscrire ici le nom du comité et/ou insérer votre logo ici-bas



Votre **allié**, votre **voix**.

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. Identification

Nom du comité	
Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS	
Nom de l'établissement	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Coordonnées du comité des usagers	
611, Boulevard Queen-Victoria, local 016	
Adresse postale : Sherbrooke, Québec J1H 3R6	
Numéro de téléphone : 819 780 2220, poste 40296	
Adresse courriel : cdusagers.csss.iugs@csss.gouv.qc.ca	
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)	
Comité de résidents du centre d'hébergement Argyll	
Comité de résidents du centre d'hébergement St-Vincent	
Comité de résidents du centre d'hébergement St-Joseph	
Comité de résidents du centre d'hébergement D'Youville	
Cliquez ici pour taper du texte.	

2. Mot de la présidence

Force est de constater que les activités du comité ont été grandement ralenties, encore une fois, par les contraintes sanitaires imposées par la pandémie de la COVID-19. Plusieurs membres ont néanmoins participé à diverses consultations et groupes de travail pour y défendre les droits et intérêts des usagers.

De leur côté, les comités de résidents ont vigoureusement maintenu l'exercice de leur mandat. En particulier, comme suite à l'évaluation de la satisfaction menée au printemps 2021, ils ont travaillé de concert avec les gestionnaires responsables de leur installation pour la mise en œuvre d'un plan d'amélioration. Je salue les membres des comités de résidents pour leur motivation et détermination à continuer de se soucier des conditions de vie et du bien-être des résidents.

Je nous souhiate à tous une énergie renouvelée en 2022-2023 pour poursuivre notre travail.

Nicole Chiasson

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

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager- ère/proche	Autre	Rôle (président, vice- président, etc.)
Nicole	Chiasson	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Présidente
Claire	Mercier	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vice-présidente; représentante CR Argyll
N'diaga	Ba	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secrétaire; collège jeunesse-famille
Marcel	Bolduc	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Collège soutien à domicile
Claude	Moreau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Représentant CR St- Joseph
Raymond	Vanier	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Représentant CR St- Vincent
Brigitte	Lambert	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre coopté
Cliquez ici pour taper du texte.	Cliquez ici pour taper du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliquez ici pour taper du texte.
Cliquez ici pour taper du texte.	Cliquez ici pour taper du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliquez ici pour taper du texte.
Cliquez ici pour taper du texte.	Cliquez ici pour taper du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliquez ici pour taper du texte.
Cliquez ici pour taper du texte.	Cliquez ici pour taper du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliquez ici pour taper du texte.
Cliquez ici pour taper du texte.	Cliquez ici pour taper du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliquez ici pour taper du texte.
Cliquez ici pour taper du texte.	Cliquez ici pour taper du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliquez ici pour taper du texte.

4. Coordonnés de la personne à la présidence, de la personne-ressource et de la personne répondante de l'établissement

Présidence :	Nom : Nicole Chiasson Courriel : nicole.chiasson@usherbrooke.ca
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Charline Raby Courriel : charline.raby.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

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

À l'occasion d'une conférence organisée par le CUCI, lors de la semaine nationale des droits des usagers, un kiosque a été installé dans la hall d'entrée de la salle de conférence et du matériel informatif a été remis à plus de 200 personnes.

Des démarches ont été faites par un membre du comité afin d'améliorer l'information relative aux services du CLSC, en particulier aux résidents d'une RPA.

Plus de 180 calendriers 2022, où sont affichés les droits des usagers et les coordonnées du comité ont été distribués, notamment dans des RI et RTF, ainsi que dans certains secrétariats ou postes d'accueil (UCDG, URFI et UTRF, Hôpital de jour, Fondation Vitae...).

Des efforts ont été faits pour vivifier le site Facebook du comité.

Un membre du comité rédige des chroniques régulières dans le Journal de rue de l'Estrie.

Des démarches ont été amorcées afin de publier des chroniques régulières dans le journal numérique EstriePlus.com.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Distribution à tous les résidents d'un calendrier 2022 avec les droits des usagers et les coordonnées du comité
- Suivi quotidien des appels téléphoniques
- Affichage des droits sur le babillard
- Collaboration à la publication d'une infolettre mensuelle
- Mise à jour et réimpression de matériel promotionnel (aide-mémoire...)
- Inclusion de feuillets d'information sur les 12 droits ainsi que sur le comité de résidents dans le guide d'accueil
- Présence de membres usagers ou proches auprès des résidents
- Collaboration avec les gestionnaires pour que des affiches simples et claires soient préparées et installées bien en vue pour informer tous les intéressés des consignes sanitaires en vigueur
- Distribution de bas de Noël avec la collaboration des services alimentaires et de loisirs
- Animation d'une page Facebook

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

Trois membres du comité des usagers, dont les représentants de deux comités de résidents, ont travaillé en étroite collaboration avec la direction adjointe de la DPSAPA et de la DST, afin d'assurer que le renouvellement du contrat de câblodistribution tienne compte des besoins et intérêts des résidents des CHSLD. Par ailleurs, voulant que soit amélioré le service télévisuel sans délais indus, les membres du comité ont fait valoir la nécessité d'ajouter d'ores et déjà un certain nombre de chaînes au service en cours, ce qui a pu être négocié avec le fournisseur.

Le directeur adjoint de la DRIT a été interpellé au sujet de limites et de problèmes survenus avec le réseau internet ZAP auquel les résidents des CHSLD ont accès; des problèmes ont pu être réglés.

Le comité des usagers a continué de piloter les réunions du comité consultatif qui réunit dorénavant les quatre gestionnaires des CHSLD de Sherbrooke et un représentant de chaque comité de résidents. Il y a eu 3 réunions au cours de l'année 2021-2022.

Un membre du comité a collaboré à la conception d'un projet visant à favoriser une démarche de médiation pour certaines situations portées à l'attention du BPQS.

Deux membres du comité participent activement à un projet subventionné par le MSSS et piloté par la DQEPP, visant le développement du partenariat avec les usagers des services de soutien à domicile et leurs proches.

Deux membres du comité représentent les usagers au comité d'orientation Milieu de vie dont les travaux ont repris en 2021. Il n'y a toutefois eu que deux réunions au cours de l'année.

Des membres du comité des usagers et des comités de résidents ont participé à une rencontre de consultation sur la politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI), à une autre rencontre sur la politique de télésanté ainsi qu'à une consultation sur la politique sur les personnes proches aidantes.

Des membres du comité des usagers et des comités de résidents ont participé à une rencontre visant à bien comprendre les tenants et aboutissants de la politique sur le transfert des patients ayant un statut de niveau de soins alternatifs.

Des membres du comité des usagers et des comités de résidents ont participé à des travaux sur les Maisons des aînés (MDA) et Maisons alternatives (MA), puis, subséquemment à une rencontre d'information sur la progression des travaux pour ces maisons.

Des interventions ont été faites afin que soient apportées des clarifications dans le guide d'accueil des CHSLD.

Des membres du comité ont participé à un webinaire sur la vie sexuelle en CHSLD.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Échanges réguliers avec le ou la gestionnaire responsable de l'installation
- Consultations et discussions afin d'identifier les meilleurs projets possible pour l'amélioration de l'environnement physique
- Élaboration d'un projet avec la Fondation Vitae pour optimiser l'aménagement des balcons
- Représentation auprès de la direction générale, en passant par le comité exécutif du CUCI, pour que les gestionnaires des CHSLD puissent avoir les moyens techniques et financiers nécessaires à une gestion agile dans chaque milieu.
- Tenue d'un tableau de bord listant les améliorations souhaitées et utilisé lors des rencontres mensuelles avec le gestionnaire pour vérifier l'avancement de chaque dossier

- Insistance pour que soient dûment analysés les résultats des audits sur le temps d'attente aux appels des résidents et que des actions concrètes s'ensuivent
- Participation au comité Milieu de vie opérationnel
- Participaiton à un comité piloté par la DQEPP pour le soutien aux proches aidants
- Participation à une rencontre sur l'harmonisation des menus
- Examen du bilan de la dernière visite ministérielle

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

Comme suite à plus de 400 entrevues téléphoniques menées auprès des proches des résidents des quatre CHSLD de Sherbrooke au printemps 2021, une première rencontre de présentation des résultats a eu lieu le 1^{er} juin 2021. Outre des membres des quatre comités de résidents, étaient présents les gestionnaires des quatre CHSLD, la directrice et la directrice adjointe de la DPSAPA, le chef du service de l'expérience usager ainsi qu'un conseiller responsable de l'évaluation de la qualité perçue, tous deux à la DQEPP, une commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services. Par la suite, une présentation des résultats a été faite auprès de chaque comité de résidents et, en collaboration avec les gestionnaires responsables, auprès des chefs d'unité.

En complément aux cinq rapports détaillés (4 CHSLD + vue d'ensemble) produits par la firme mandatée pour mener l'évaluation, des rapports sommaires ont été produits par le comité des usagers pour faciliter la diffusion des résultats aux résidents et leurs proches, ainsi qu'aux gestionnaires pouvant être intéressés par les résultats (p. ex., à la responsable des services d'alimentation). Ces rapports contenaient des pistes d'amélioration clairement identifiées.

Par ailleurs, deux membres du comité des usagers dont une représentante des comités de résidents ont repris leur rôle au sein du groupe de travail sur la planification de l'évaluation de la qualité perçue en CHSLD (démarche interrompue en 2020 en raison de la pandémie), qui doit avoir lieu en avril 2022, sous l'égide de la DQEPP.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Comme suite à l'évaluation menée au printemps 2021, identification de pistes d'amélioration prioritaires et collaboration à l'élaboration d'un plan d'amélioration
- Suivi régulier du plan d'amélioration
- Participation au comité consultatif qui réunit les gestionnaires et représentants des 4 CHSLD de Sherbrooke

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

Outre la participation aux divers comités, rencontres et consultations nommées en 2a, au cours desquelles les membres ont toujours en tête la défense des droits et intérêts des usagers, il n'y a pas eu d'action spécifique de la part du comité des usagers sur ce plan.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Consultation quotidienne des messages laissés sur la boîte vocale ou de courriels
- Comme suivi aux appels téléphoniques, nombreuses interventions liées à divers enjeux : qualité des soins et services, temps de réponse aux cloches, résident pas levé durant une période de 24 heures, fréquence des bains pas respectée, plan de travail pas respecté par les PAB, perte de vêtements, nombreux transferts d'une résidente d'une chambre à l'autre, manque de variété dans les collations, sécurité, contrôle des espaces sans fumée à l'extérieur, contrôle du passeport vaccinal, etc.
- Acheminement d'une plainte à la direction concernant une plainte relative à l'évacuation d'une chambre suite à un décès
- Collaboration à l'émission d'avis destinés aux proches

- Enregistrement de chaque demande d'assistance dans un tableau décrivant la situation problématique et l'intervention faite par un membre du comité auprès du demandeur/Au besoin, accompagnement du demandeur dans sa démarche/Suivi fait auprès du demandeur pour s'assurer que la situation a été corrigée à sa satisfaction.
- Discussion avec le gestionnaire responsable pour identifier des solutions aux problématiques susceptibles de concerner plusieurs résidents
- Participation au comité consultatif qui réunit les gestionnaires et représentants des 4 CHSLD de Sherbrooke

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

Un membre du comité a été contacté par une usagère concernant une facture pour des services reçus. Le membre l'a par la suite accompagnée dans ses démarches visant à clarifier la situation.

Les demandes adressées au comité dont s'est chargée de donner suite la personne-ressource sont listées ci-dessous, au point 6.

Nous maintenons le 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**

Soutien pour la rédaction des comptes-rendus des réunions d'un CR.

Traitement des demandes d'attribution de codes de stationnement aux membres des CR.

Transmission aux CR d'un tableau mensuel sur les mouvements de chambres dans les CHSLD.

Analyse des données relatives aux plaintes et interventions traitées au BPQS et production périodique de tableaux-synthèses transmis aux CR. (Note : la réception périodique des plaintes et interventions traitées au BPQS a été interrompue durant quelques mois.)

Soutien technique et financier pour l'achat et la distribution des calendriers 2022 pour chacun des quatre CHSLD.

6. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Au cours de l'année 2021-2022, nous n'avons reçu qu'un petit nombre d'appels. Les demandes des usagers reflétaient surtout leurs besoins en temps de pandémie qui perdure depuis deux ans. Les demandes sont de divers ordres, plusieurs n'étant pas en lien avec le mandat du comité. Au besoin, une demande pouvait être réacheminée au CR concerné.

Voici les sujets traités par les demandes (11). Chaque fois, la personne-ressource s'est efforcée de renseigner l'usager correctement, de faire les suivis nécessaires ou de les référer au bon endroit.

- Où remettre un appareil respiratoire
- Retracer le nom d'un médecin rencontré en gériatrie au site Argyll
- Comment recevoir des services de zoothérapie à la maison
- Expulsion d'un appartement supervisé car état de santé mentale amélioré
- Besoin de répit
- Où se faire dépister pour la COVID-19

- Où s'adresser pour avoir un suivi de la part d'un travailleur social; si besoin d'une référence d'un médecin
- Incohérence dans l'application des mesures sanitaires dans un CHSLD
- Hébergement dans un CHSLD qui ne correspond pas au choix de l'usagère
- Absence sur l'heure du midi d'un vérificateur de code QR dans un CHSLD
- Refus de poser les bas supports à un usager dans le cadre de ses services de soutien à domicile.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Avec l'assouplissement des mesures sanitaires, les activités habituelles devraient pouvoir être reconduites.

Après deux années d'annulation du Salon de la FADOQ Estrie, il est prévu y participer en novembre 2022 (kiosque déjà réservé).

Des chroniques régulières seront publiées sur le journal électronique EstriePlus.com.

Il est visé d'améliorer notre visibilité dans les diverses installations où nous représentons les usagers, notamment par l'installation de présentoirs qui nous soient propres. Nous souhaitons également développer des contacts dans le réseau des organismes communautaires.

Dans le contexte du projet OPUS AB, une demande a été faite aux gestionnaires des installations CHSLD pour que soit offerte aux proches une formation pour qu'ils puissent eux-mêmes optimiser leur présence auprès de leur proche hébergé. Un suivi sera fait sur cette demande qui avait déjà été faite en 2019 à la responsable de l'implantation du projet OPUS-AB en Estrie.

Nous continuerons de participer à l'évaluation de la satisfaction dans les CHSLD et assurerons un suivi des plans d'amélioration. Il est également espéré que soit reprise l'évaluation de la qualité perçue auprès des usagers des services de soutien à domicile.

Dans le cadre de la réorganisation de la direction de l'hébergement en soins de longue durée (DHSLD), il fut décidé de décentraliser la gestion des services de loisirs. Il est visé mettre en place une gestion de proximité. Conséquemment, il n'y aura plus de gestionnaire responsable des loisirs pour l'ensemble des CHSLD du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Les responsabilités seront dorénavant assumées par un ou une gestionnaire d'installation par RLS puis, pour la gestion opérationnelle, un ou une chef d'unité par installation. Une conseillère assurera l'harmonisation des pratiques et le soutien clinique aux intervenants en loisirs. Il nous importe de suivre de près comment ce changement affectera la qualité et le développement des services de loisirs si essentiels à la qualité de vie des résidents.

Enfin, il nous est important de pouvoir participer à la préparation de la visite d'Agrément Canada qui aura lieu en février 2023.

8. Tenues des rencontres

Le comité des usagers a tenu 7 réunions régulières, toutes sur la plateforme Zoom.

Après une première tentative d'organisation d'une assemblée générale annuelle qui a été avortée en raison des contraintes sanitaires, il fut décidé de ne pas tenir d'AGA en 2021.

9. Heures approximatives de bénévolat

Les heures de bénévolat n'ont pas été comptées cette année.

10. Bilan financier Cliquez ici pour taper du texte.

Budget disponible au 1^{er} avril 2021 : 90 907 \$ Dépenses : 54 523 \$ Solde : 35 574 \$

Voir Annexe 1. Annexe 3A joint.

11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI Cliquez ici pour taper du texte.

Représentation et recrutement

La majeure partie des activités du comité des usagers concernent les résidents et résidentes des CHSLD. Notre comité peine à être proche des usagers des CLSC, des services de SAD et de l'IUGS. Cette difficulté n'est pas nouvelle mais elle a été exacerbée par les contraintes sanitaires. Il importe par ailleurs d'avoir une meilleure représentation des usagers de ces services au sein de notre comité qui a présentement deux sièges vacants.

Les comités de résidents auraient besoin d'un soutien particulier sur le plan du recrutement. Le comité des usagers n'a pas été à la hauteur de ce besoin et manque de compétences et d'outils pour ce faire. Nous espérons que les outils en développement par le CUCI seront utiles sur ce plan.

Manque et absence de personnel

Nous ne pouvons passer sous silence l'impact notable du manque de personnel sur la qualité des soins et services auprès des résidents des CHSLD.

Ratio employés-résidents en soirée

Le nombre restreint d'employés sur les unités des CHSLD en soirée a maintes fois été décrié par les membres des comités de résidents. Entre autres effets, les employés présents peinent à assurer une surveillance adéquate des résidents et de contrôler les intrusions des uns dans les chambres des autres.

Incidence des chutes

Ayant pris connaissance du rapport annuel du CIUSSS de l'Estrie-CHUS sur les déclarations des incidents et accidents, nous constatons que les chutes sont en tête de liste, notamment dans les CHSLD. Il nous semble important de faire un suivi sur les mesures mises en place pour contrer ces événements qui sont récurrents d'année en année. Cela est d'autant plus important que la pénurie de main-d'œuvre ainsi que la COVID-19 entraînent une surcharge de travail et une fatigue notable chez les employés, ce qui peut mener à une difficulté accrue à agir de façon préventive.

Défense des droits

De façon générale, il devient de plus en plus difficile de défendre les droits et intérêts des usagers en situation de pénurie de main-d'œuvre et de besoins croissants chez la population âgée. Que pouvons-nous faire quand la réponse administrative est « nous n'avons pas les ressources nécessaires », « nous manquons de personnel » ou « nous sommes conscients du problème mais il y

a des listes d'attente très longues et nous ne pouvons pas faire mieux»? Les paramètres administratifs sont au premier plan des décisions. Qu'en est-il de l'approche préconisée dans le cadre de référence pour une culture de soins et services centrés sur l'utilisateur, ses proches et la population, qui stipule que les actions doivent d'abord et avant tout être centrées sur les besoins des usagers.

Temps investi par les membres des comités vs résultats

De nombreux membres des comités des usagers et de résidents consacrent un nombre élevé d'heures de bénévolat, notamment par leur participation à divers comités et rencontres de concertation. Le temps consacré vs les résultats concrets sur le terrain pour le bénéfice des usagers et résidents est-il bien investi? Une réflexion à ce sujet mérite d'être faite.

Agilité des gestionnaires en CHSLD

Une demande a été faite à la direction générale, en passant par le comité exécutif du CUCI, pour que les ressources techniques et financières nécessaires soient allouées aux gestionnaires des CHSLD afin qu'ils aient l'agilité nécessaire pour agir dans le meilleur intérêt des résidents de leur installation. Il importe d'assurer un suivi à cette demande et de continuer de faire des représentations dans ce sens, entre autres en cumulant des exemples de situations concrètes qui illustrent comment leur manque de pouvoir et d'agilité nuit à la recherche de solutions optimales à des problèmes récurrents.

Participation à la préparation de la visite d'Agrément Canada

La prochaine visite d'Agrément Canada se tiendra du 5 au 10 février 2023. La visite évaluera notamment l'hébergement en soins de longue durée. Il importe que les comités des usagers et de résidents puissent participer à la préparation de cette visite. Dans les faits, on les informe des décisions prises et des plans d'action finaux plutôt que de les impliquer en amont. La visite d'Agrément Canada est une occasion d'actualiser le leitmotiv *Agir pour et avec l'utilisateur*.

12. Signature Cliquez ici pour taper du texte.

Copie originale signée

26 avril 2022

Date

ANNEXE 1

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

Bilan financier 2021 - 2022 En date du 31 mars 2022	
PRODUITS	\$\$
Solde en début d'année financière	26 316
Subvention (60 781 + 3 000/4CR)	63 781
Total des produits	90 097
DÉPENSES	
Fournitures de bureau (numérisation, photocopies, achat de chariots CU et CR...)	1 077
Abonnement mensuel à la plateforme Zoom (23 \$ x 4)	92
Frais de déplacement (notamment pour affiches conférence et distribution calendriers)	103
Cotisations : CPM (625 \$), RPCU (565 \$)	1 190
Allocation personne-ressource	12 038
Allocations aux CR	9 013
Frais bancaires (frais fixes 2,95 \$/mois)	35
Autre : achat d'un ordinateur portable pour le CR St-Vincent	1 191
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS	
Reprise de la caricature pour illustrer le droit aux services	260
Calendriers 2023 pour les 4 CR et le CU	7 690
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ	
ÉVALUER LA SATISFACTION	
Balance due à Médaille Groupe Conseil	21 834
DÉFENDRE LES DROITS	
Total des dépenses	54 523
Solde au 31 mars 2022	35 574

