

Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers de Memphrémagog



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers de Memphrémagog
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 50, rue St-Patrice Est, Magog (Québec) J1X 3X3
Numéro de téléphone : 819-843-2572, poste 2639
Adresse courriel : cusagers.mm@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
Comité des résidents du CHSLD de Memphrémagog

2. Mot de la présidence

L'année 2021-2022 a constitué pour tous, autant pour les usagers, les gestionnaires et les intervenants, une seconde année de défis qui nous a obligés à la persévérance et à la créativité, autant quant à nos responsabilités auprès des usagers que dans la gestion de nos activités.

D'abord, en regard de la gestion de nos activités, l'arrivée d'une nouvelle personne-ressource dynamique, d'expérience et habilement outillée dans le domaine de l'informatique, nous a permis de nous doter d'outils pour classer des données reliées à nos activités tels que la collecte des commentaires, insatisfactions, requêtes et signalements des usagers, les activités et les responsabilités des membres de chacun au sein du comité, etc. Elle a identifié et utilisé à bon escient les différents acteurs techniques du réseau que nous sous-utilisions avant son arrivée. Sa présence et le surplus budgétaire conservé de l'année 2020-2021, nous a permis d'augmenter considérablement la visibilité du Comité des usagers dans tous les départements des installations du RLS, incluant les points de service de Stanstead et de Potton. Nous avons pu faire installer plusieurs vitrines, cadres muraux, boîtes de commentaires, supports à brochures pour offrir des informations et de la documentation aux usagers. Également, nous assurons une présence régulière dans les médias communautaires de notre territoire, tant francophones qu'anglophones, de même que sur la page Facebook du comité des usagers et des résidents de Memphrémagog. Nous avons fait un usage extensif de l'outil Zoom pour maintenir nos liens avec nos membres en mode visioconférence quand nous ne pouvions nous rencontrer en présentiel.

En regard de la responsabilité du CU-M auprès des usagers, nous avons voulu rendre efficace notre fonction d'accès « de première ligne » auprès des usagers afin de répondre à leurs questionnements et à leurs insatisfactions avant qu'une plainte ne soit déposée. Nous avons souhaité que les problèmes soulevés par les usagers puissent se régler avant que le dépôt d'une plainte soit nécessaire. À cet effet, nous avons identifié et rencontré plusieurs gestionnaires et/ou coordonnateurs des différents départements pour leur faire part de notre volonté de travailler en partenariat pour améliorer la qualité des services. Nous avons donc amorcé, au cours des périodes de non-confinement, des rencontres en présentiel avec des gestionnaires afin d'exposer notre intention d'établir un partenariat, partager nos objectifs et notre méthode de travail, et pour échanger avec eux sur les meilleures façons de répondre aux insatisfactions exprimées par les usagers. Dans tous les cas, l'expérience a été fort positive : nos interlocuteurs ont tous apprécié faire notre rencontre. On nous a dit à maintes répétitions : « Nous préférons savoir ce qui ne va pas et le régler avant qu'une plainte ne soit déposée ». Nous poursuivons nos rencontres avec les gestionnaires au cours de l'année 2022-2023.

L'effort consenti par les membres bénévoles du CU-M et du CUCI qui nous ont précédés, de même que par le CIUSSSE-CHUS, pour promouvoir et exercer un réel partenariat entre nous, les usagers et les travailleurs du réseau, a porté fruit. Nous le constatons régulièrement. Il doit se poursuivre et même se renforcer.

Nous avons pu apprécier la collaboration de la majorité des gestionnaires rencontrés à ce jour; entre autres, avec la directrice/coordonnatrice du CHSLD qui, tout au long de la période critique du COVID, a maintenu des communications régulières avec nous. De même, la présentation par la directrice SAPA, Sylvie Moreault, aux bénéficiaires des CU et CR, des mesures prises pendant la pandémie dans les services résidentiels et de soins à domicile. Nous avons apprécié aussi l'opportunité offerte par le CUCI de participer à des rencontres avec les directions du CIUSSSE-CHUS qui nous ont informés ponctuellement de la nature et du développement des services sous leur responsabilité. Nous avons aussi apprécié de participer ponctuellement à divers comités de travail du CIUSSSE-CHUS où l'opinion des usagers est requise, par exemple pour la mise en place des 31 nouveaux lits au CHSLD de Memphrémagog, de la Maison des Aînés, les comités de milieux de vie local et régional, etc. Une liste des comités auxquels nous avons participé est indiquée ci-dessous.

Le CU-M a, parmi ses membres, une représentante de la communauté anglophone du RLS, chargée des dossiers relatifs à cette population. Une personne représentant cette communauté siège au Comité de Vigie de Memphrémagog, dont nous sommes membres. Nous avons organisé une rencontre en visioconférence, en collaboration avec Caroline van Rossum qui y a fait une présentation, afin de mettre en communication ces deux personnes pour qu'elles soient informées du Programme d'accès aux services de langue anglaise. Lors de cette rencontre, Mme van Rossum avait convié le président du Comité régional sur l'accessibilité des services aux personnes d'expression anglaise, M. Michael Rochette.

Mon expérience, au sein de l'équipe de bénévoles du CU-M depuis plusieurs années, à titre de membre administratrice et ensuite de présidente du CU-M m'amène à deux constats importants :

1. À cause de la complexité actuelle du réseau de la santé et des services sociaux, de la gestion en silos centralisée, d'une grande difficulté à obtenir de l'information par un accès unique, et à cause de la grande diversité des demandes des usagers, la présence d'une personne-ressource pour chaque comité d'utilisateur, ou groupe de comités d'utilisateurs, m'apparaît essentielle au bon fonctionnement d'un comité d'utilisateurs afin qu'il soit efficace. En plus de garantir un encadrement administratif pour le fonctionnement des CU et CR, une personne-ressource permet d'assurer une stabilité dans une équipe constituée de bénévoles qui arrivent et qui partent. En ce sens, il est important, et même nécessaire, de réfléchir plus à fond sur le rôle des

personnes-ressources, sur leurs conditions de travail et sur le financement nécessaire des CU et CR à cet égard. Un nombre important de comités d'usagers n'arrivent pas à dépenser leur budget octroyé par le MSSS. Il nous apparaît nécessaire d'identifier les causes de cet état de fait en consultant tous les CU et CR du territoire, entre autres, sur l'effet et l'impact de l'absence d'un appui administratif par une personne-ressource.

2. Plusieurs outils de travail ont été mis en place à travers le temps par les divers CU et CR et par le CUCI. Pour optimiser le travail des bénévoles des CU et CR, et pour faciliter la réussite de leurs mandats, il serait utile qu'un inventaire soit fait de ces outils, qu'ils soient centralisés et rendus accessibles à tous les CU et CR : des outils pour faire la classification d'informations, la tenue de statistiques, le suivi d'un budget, des outils et des stratégies de communication populationnelle qui assure la visibilité et informe les usagers et la population en général de manière continue, une stratégie et des canevas de rencontres avec les gestionnaires, l'accès à une mise à jour continue des gestionnaires locaux et régionaux du réseau et du personnel d'assistance technique de même que des procédures, par exemple en informatique, en finance, en commande de matériel, en communication, en évaluation de la qualité et l'évaluation, etc.

L'utilisation de ces outils, leur mise à jour et leur renouvellement selon les besoins ne peuvent se réaliser sans une personne-ressource au sein de tous les comités d'usagers, ou groupe de comités, avec un nombre d'heures insuffisant pour exercer ces tâches. Les budgets octroyés par le MSSS ne reconnaissent pas ces besoins et sont insuffisants pour remplir efficacement le mandat des CU et CR. Ils sont, dans plusieurs cas, inéquitables d'un RLS à l'autre. Un exercice d'analyse et d'actions concertées par le CUCI avec les CU et CR, en amont d'un suivi avec le RPCU et le MSSS, doit se tenir sur la question du financement, du rôle des personnes-ressources et des outils de gestion des CU et des CR. Le MSSS doit revoir les budgets des CU et des CR pour leur permettre de réaliser leur mandat auprès de leurs populations usagères respectives en reconnaissance des multiples tâches associées aux multiples services auxquels ils sont confrontés dans le réseau.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager- ère/proche	Autre	Rôle (président, vice- président, etc.)
Michèle	Salvail	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Présidente
André	Savoie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vice-président
Lise	Gauthier-Bastien	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Secrétaire-trésorière
Andréa	Fairchild	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrateur
Danielle	Ferron	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrateur
Christine	Gautier	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrateur
François	Faucher	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre coopté

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

Présidence :	Nom : Michèle Salvail
	Courriel : michele.salvail@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Lucie St-Jean
	Courriel : lucie.st-jean-ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

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

1. Se faire connaître des citoyens sur le territoire de la MRC de Memphrémagog

- Campagne de publicité payante publiée dans journal le Reflet du Lac : 2 parutions à l'exercice 2020-2021 et 2 parutions à l'exercice 2021-2022 (14 avril - recrutement / 3 nov. Semaine des droits)
- Entrevue à la télé communautaire au canal "Nous.TV" réalisée par la présidente Michèle Salvail - oct. 2021
- Publication hebdomadaire dans le journal local le Reflet du Lac – section agenda communautaire (gratuit)
- Publication bimensuelle dans le journal le Maillon du Conseil de développement communautaire (CDC) de Memphrémagog
- Publication anglophone dans le journal The Townshippers à raison de 4 à 6 fois par année
- Présentation publique en mode visioconférence présentée par la présidente Michèle Salvail aux membres de l'AQDR - février 2022
- Appui à l'organisme Hans Droits pour une publication sur le rôle du comité des usagers de Memphrémagog pour les citoyens de la MRC de Memphrémagog

2. Améliorer la visibilité du CU-M dans les établissements du RLS

- Ajout de 10 vitrines d'informations (aux 5 déjà installées), cadres muraux, boîtes de commentaires et supports à brochures dans le RLS de Memphrémagog pour ajouter de la visibilité au CU-M et de l'information variées et attrayantes dont au : CLSC du RLS, CLSC de Mansonville, CLSC de Stanstead, Centre de prélèvement des galeries Orford, aux départements de l'imagerie médicale, de la physiothérapie, des maladies chroniques, l'unité hospitalière, l'unité de gériatrie, soins palliatifs.
- Distribution de brochures d'informations dans divers organismes communautaires sur le territoire de la MRC de Memphrémagog dont : AQDR, CDC de Memphrémagog, Banque alimentaire de Magog, Centre d'action bénévole de Magog, Centre d'action bénévole de Mansonville (Potton),

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

Participation à des comités de travail du CIUSSSE-CHUS

- **Milieu de vie avec le comité des usagers - CHSLD** : avec la coordonnatrice du CHSLD - 3 réunions et 3 communications téléphoniques pour des suivis // avec la coordonnatrice et les gestionnaires du CHSLD - 3 réunions // avec la directrice du CHSLD et les gestionnaires - 2 rencontres // Pour le CHSLD - comité ajout de 31 lits - 4 rencontres
- **Maison des Aînées** : 2 réunions
- **Comité d'appels d'offres** : pour 6 lits de convalescence - 4 rencontres
- **Avec la direction du SAPA** : rencontre en visioconférence sur la politique de transfert d'usagers avec un statut de soins alternatifs - 1 rencontre
- **Avec la direction de la santé mentale** : rencontre en visioconférence sur les services offerts - 1 rencontre
- **Avec la direction de l'alimentation** : rencontre en visioconférence sur les menus harmonisés - 1 rencontre

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

Le CU-M a fait installer 15 boîtes de commentaires partout dans les installations du RLS de Memphrémagog afin d'évaluer le degré de satisfaction des usagers.

Le CU-M avait préparé rencontrer des usagers durant la Semaine nationale des droits. Toutefois, cette activité a été annulée due aux mesures sanitaires en place.

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

Partenariats

1. Commissaire adjoint aux plaintes, M. Pablo Borja: rencontres ponctuelles à la demande
2. CUCI : 5 réunions statutaires avec les membres. Plus rencontre avec le comité de travail sur une stratégie de recrutement de nouveaux membres aux CU // rencontre avec le comité de travail pour la rédaction d'un contrat de travail type et une description de tâches d'une personne-ressource
3. RPCU : 2 réunions avec les personnes-ressources du Québec. Plus, envoi d'avis préparés pour les "Tables de mission" sur les enjeux de l'unité hospitalière du RLS et sur les enjeux des petites RPA sur le territoire // Participation à des formations.
4. Conseil Provincial des Malades (CPM) : participation à une consultation sur les impacts de la COVID dans les installations du RLS de Memphrémagog
5. Table régionale de concertation des aînées : participation à une consultation sur les besoins prioritaires des aînées sur le territoire de Memphrémagog
6. CAAP - Estrie : participation à une assemblée générale annuelle
7. Ordre des infirmiers et infirmières du Québec : rencontre en visioconférence avec le président directeur général sur le rôle et les défis des infirmiers et infirmières dans le réseau de la santé et des services sociaux
8. Comité de Vigie de Memphrémagog : membre actif au sein du comité // 10 réunions annuelles

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

Se faire connaître auprès des gestionnaires et intervenants

1. Rencontre des gestionnaires du RLS de Memphrémagog, par département, pour convenir d'un mode de fonctionnement interactif avec eux afin de partager des informations et pouvoir suggérer des améliorations aux services en santé et services sociaux
2. Transmission aux gestionnaires des commentaires positifs reçus des usagers
3. Entre les membres du CU-M, partager la responsabilité de traiter les signalements et commentaires des usagers, avec ceux-ci, auprès des gestionnaires, selon les départements

- **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**

5a. S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement du comité des usagers.

1. Embauche d'une nouvelle personne-ressource comme travailleur autonome en avril 2021 : contrat octroyé pour 440 heures totales budgétées : Montant des heures travaillées 700
2. Assemblée générale annuelle pour informer les membres et les usagers du réseau de la santé et des services sociaux
3. Publication d'un avis de convocation d'une assemblée générale annuelle diffuser partout dans les installations du RLS de Memphrémagog, sur les réseaux sociaux, dans les journaux francophones et anglophones
4. Élaboration de la mise à jour des Règles de fonctionnement du CU-M
5. Recrutement : 8 rencontres avec des gens approchés pour siéger sur le CU-M. Le CU-M a validé 5 nouveaux membres au sein du CU-M et accepté 1 démission. Le CU-M a mis en place une stratégie de recrutement de bénévoles par champs d'intérêt pour combler des tâches spécifiques

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

1. Assemblée générale de fondation d'un comité de résidents pour le CHSLD de Memphrémagog.
2. Élaboration de règles de fonctionnement du comité de résidents
3. Recrutement : invitation et explication transmises par lettre courriel aux familles, proches aidants et représentants des résidents pour former un comité de résidents
4. Prêt de la personne-ressource du CU-M pour aider les membres du CR-M dans toutes démarches organisationnelles

6. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Le CU-M a mis en place une procédure pour classifier les demandes, commentaires positifs et négatifs, signalements, insatisfactions et requêtes. C'est plus de 125 interventions que le CU-M a reçues et dans lesquelles il est intervenu pour tous les départements dans les installations du RLS de Memphrémagog :

- **CHSLD** : 35 interventions, dont 7 à partir du 24 février qui se retrouvent dans le rapport du CR-M
- **Hôpital** : 15 interventions, dont 3 pour l'unité de soins, 1 pour l'UCDG, et les autres, regroupent des interventions pour le stationnement, l'accessibilité, l'affichage manquant en anglais et aussi

en français, l'hygiène et les archives.

- **Centre de Prélèvement** : 14 interventions (négatives et positives)
- **Urgence** : 21 interventions (négatives et positives)
- **CLSC / soins à domicile / cliniques externes** : au total 20 interventions dont 13 pour les soins à domicile, 2 pour le point de service de Stanstead et 5 pour le service psychosocial et les cliniques externes.
- **Chirurgie d'un jour** : 10 interventions (uniquement positives)
- **Imagerie médicale** : 3 interventions dont 2 négatives
- **Physiothérapie** : 2 interventions négatives qui ont nécessité un transfert au Comité de Vigie de Memphrémagog
- **Autres demandes** : 5 interventions d'informations variées.

Le CU-M achemine les commentaires positifs aux gestionnaires qui nous remercient de cette collaboration et qui partagent ces informations avec leur équipe de travail.

Pour les insatisfactions, signalements, requêtes et autres commentaires négatifs, la personne -ressource remet les informations de l'utilisateur à un membre délégué du CU-M qui fait la collecte des informations de la situation soulevée par l'utilisateur. Puis, le membre assure un suivi avec l'utilisateur (ou son accord) auprès du gestionnaire du département. Le tout est compilé dans un tableau cumulatif pour une gestion régulière.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

RÉALISATIONS :

En mars 2021, le CU-M a dû déménager de local dans l'installation du RLS de Memphrémagog dû à un agrandissement pour l'ajout de 31 lits à l'hébergement 2 du CHSLD.

En avril 2021, le CU-M a octroyé un contrat pour l'embauche d'une nouvelle personne-ressource. Plusieurs membres bénévoles ont quitté le CU-M durant la pandémie et seuls 3 membres sont demeurés en poste (Michèle Salvail, Lise Gauthier-Bastien, Andréa Fairchild).

La personne-ressource a mis en place un mode de fonctionnement pour assurer un suivi des demandes, requêtes et autres commentaires des usagers : rapport d'insatisfaction par département, statistiques cumulées dans un tableau cumulatif avec l'attribution du département concerné et suivi avec le membre délégué au CU-M pour le département en question.

Aussi, elle a mis en place des outils de gestion tant en utilisant les applications du CIUSSS-CHUS qu'en structurant le classement de documents.

Entre mai et août 2021, le CU-M a recruté 4 nouveaux membres dont l'un a remis sa démission en février 2022. La présidente a recruté les nouveaux membres en fonction d'intérêt spécifique afin de mieux répartir la réception des demandes des usagers par départements (CHSLD, urgence, unité hospitalière, etc.).

La présidente et la personne-ressource ont mis à jour le classement des archives et autres documents nécessaires au bon fonctionnement du CU-M.

En juin 2021, une rencontre « Lac à l'Épaulé » a été tenue pour discuter de la mise à jour d'un plan d'action 2021-2022. Un premier constat en ressort : les CU ne sont pas, ou très peu, connus du public en

général et il y a un manque de visibilité important dans les installations du RLS de Memphrémagog.

En mars 2021, dans les installations du RLS, il y avait 4 vitrines d'information et boîtes de commentaires installées.

Avec l'apport du budget non dépensé en 2020, le CU-M a fait corriger la situation en ajoutant 11 vitrines et/ou des cadres muraux avec de l'information attrayante et colorée, des boîtes de

commentaires et des supports à brochures. Plusieurs supports à brochures ont été ajoutés, ou renouvelés, au CHSLD dans des lieux stratégiques convenus avec la directrice du CHSLD. Le tout s'est échelonné entre juin et octobre.

À partir de juin : La présidente et la personne-ressource ont rencontré plusieurs gestionnaires au RLS pour établir un mode de fonctionnement qui convient de part et d'autre, et créer de bonnes relations.

Depuis septembre 2021, le CU fait publier de l'information régulièrement dans l'agenda communautaire du journal local (Reflét du Lac), dans le bulletin du CDC de Memphrémagog, dans le bulletin des Townshippers (anglophone).

En octobre 2021 : le CU-M a tenu une assemblée générale annuelle pour 2019-2020 et 2020-2021.

En décembre 2021 : l'exécutif du CU-M a fait la refonte des Règles de fonctionnement du CU-M.

En janvier 2022 : l'exécutif du CU-M a élaboré des Règles de fonctionnement pour la mise en place d'un CR.

En janvier 2022 : le CU-M a tenu une assemblée générale spéciale pour adopter de nouvelles Règles de fonctionnement.

En février 2022 : le CU-M a tenu une assemblée générale de fondation pour créer un nouveau CR (23 février 2022).

Au chapitre des réalisations :

1. L'augmentation significative de demandes, commentaires, insatisfactions et requêtes reçus de la part des usagers nous confirme le succès des outils que nous avons mis en place pour nous faire davantage connaître des usagers et de la population, soit par une présence significative dans les médias locaux et davantage de vitrines et de boîtes de commentaires dans le RLS.
2. Nous constatons l'intérêt que suscite, auprès des membres, un recrutement en fonction de leurs intérêts et/ou expérience du réseau.

PROJETS 2022-2023 :

Au chapitre des projets :

1. En collaboration avec le SAPA, nous souhaitons mettre en place des moyens pour rejoindre la clientèle des soins à domicile afin d'être en mesure d'évaluer leur satisfaction des services.
2. Nous souhaitons collaborer à un exercice d'analyse et d'actions concertées par le CUCI auprès des CU et CR sur la question du financement des CU et CR et sur les tâches des personnes-ressources.

8. Tenues des rencontres

Le CU-M s'est rencontré 13 fois entre le mois d'avril 2021 et mars 2022 :

- 9 réunions régulières du comité,
- 2 réunions spéciales du comité,
- 1 assemblée générale annuelle 2019-2020 et 2020-2021
- 1 assemblée générale spéciale 2021-2022 pour adopter une refonte complète des Règles de fonctionnement du CU-M

9. Heures approximatives de bénévolat

C'est plus de 1500 heures de bénévolat qui ont été complétées et nécessaires pour mettre en place des mécanismes qui répondent au mandat du MSSS, pour atteindre des résultats positifs, pour organiser et structurer le travail des membres bénévoles et de la personne-ressource afin de répondre aux usagers et à la population de notre territoire.

10. Bilan financier

Aucun actif et passif

11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI

Un premier enjeu qui nous apparaît très important pour l'année 2022-2023 est la constitution d'un coffre à outils formatés au bénéfice des CU et CR tels que :

Des outils pour faire la classification d'informations, la tenue de statistiques, le suivi d'un budget, des outils et des stratégies de communication populationnelle qui assurent la visibilité et informent les usagers et la population en général de manière continue, une stratégie et des canevas de rencontres avec les gestionnaires, des méthodes de recrutement et de rétention des bénévoles.

L'accès à une mise à jour continue des gestionnaires locaux et régionaux du réseau et du personnel d'assistance technique.

L'accès aux procédures écrites et à un technicien de référence pour l'utilisation des applications techniques du CIUSSSE-CHUS : par exemple en informatique, en finance, en commande de matériel, en communication, en évaluation de la qualité des services, etc.

Le partage, entre tous les CU et CR, des outils utilisés et mis en place pourrait être compilés dans un catalogue comme référence mis à la disposition des CU et des CR, possiblement lors du grand rassemblement à l'automne 2022. Nous sommes disposés à participer à l'élaboration du contenu à partager lors d'un tel grand rassemblement.

Un second enjeu fort important concerne les soins à domicile. Il nous est difficile d'avoir accès à la clientèle de soins à domicile, de se faire connaître de cette population d'usagers et de recueillir leurs

commentaires sur les services dont ils disposent et sur leurs insatisfactions. Nous souhaitons avoir la collaboration de la direction du SAPA à cet égard pour :

- obtenir de la direction du SAPA les chiffres à jour du nombre de personnes sur une liste d'attente, par RLS;
- obtenir les besoins sur les besoins populationnels de services à domicile à court et moyen terme sur le territoire du CIUSSS-CHUS, par territoire de RLS.

12. Signature

Michèle Salvail

Date