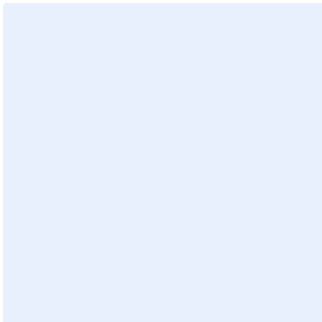


Rapport d'activités 2021-2022

**COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ
CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS (CUCI)**



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers du Centre intégré du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (CUCI)
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 300 rue King Est, bureau 1409, Sherbrooke, Québec
Numéro de téléphone : 819.780.2220, poste 41411
Adresse courriel : cuci.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
1. Comité des usagers du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
2. Comité des usagers du Centre jeunesse de l'Estrie
3. Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie
4. Comité des usagers du CRDITED
5. Comité des usagers du Centre de réadaptation de l'Estrie
6. Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS
7. Comité des usagers du Granit
8. Comité des usagers du Haut Saint-François
9. Comité des usagers de la Haute-Yamaska
10. Comité des usagers de Memphrémagog
11. Comité des usagers de la MRC-de-Coaticook

12. Comité des usagers de La Pommeraie
13. Comité des usagers des Sources
14. Comité des usagers du Val-Saint-François

2. Mot de la présidence

L'année 2021-2022 a à nouveau été marquée par l'incertitude et la situation pandémique qui s'est poursuivie par l'ajout de multiples vagues Covid. Nous avons dû à nouveau poursuivre les ajustements et tenir les rencontres via zoom ou Teams. La motivation des membres et le recrutement a été un défi constant tout au cours de cette 2^e année de pandémie. Malgré cela, les bénévoles des Comités des usagers et de Comités de résidents ont travaillé fort pour maintenir à flot leurs activités.

En cours d'année, des changements au niveau de la gouvernance du CUCI sont survenus. Madame Nicole Chiasson a quitté la présidence après 2 mandats. Nous en profitons pour la remercier de sa grande implication au cours de cette période et aussi, aux membres du Comité exécutif sortant. Nous remercions aussi, Madeline Houde, personne-ressource du CUCI, qui a quitté ce poste et qui a assuré la transition en attendant l'arrivée d'une nouvelle personne, Suzanne Benoit, le 1^{er} février 2022.

Le nouvel exécutif du CUCI a pris la relève avec la nouvelle personne-ressource et a été agréablement surpris des travaux réalisés malgré la pandémie. Ils ont poursuivi les travaux déjà en cours et ont mis à jour le plan d'action et ont mis principalement l'accent sur des actions concrètes pour les besoins criants en matière de recrutement dans plusieurs régions de l'Estrie. La transmission de l'information aux équipes a aussi été une priorité pour s'assurer de bien faire descendre les communications à tous.

Nous ne pouvons passer sous silence les usagers décédés du Covid depuis deux ans et réitérer nos condoléances à leurs proches.

Le décès de madame Charlotte Lavoie, membre du CUCI, pour le Granit a eu lieu en cours d'année. Charlotte avait à cœur la qualité et l'accessibilité pour les usagers. Nous tenions à souligner ici sa collaboration et son engagement pour les droits des usagers.

Des remerciements vont aussi au Dr Stéphane Tremblay, PDG, pour sa générosité à nous transmettre de multiples informations sur les dossiers en cours lors de nos rencontres mensuelles avec lui et son temps à répondre à nos questions. On doit aussi souligner son soutien et son encouragement malgré les embûches que nous rencontrons. Aussi, un merci spécial à Caroline van Rossum, répondante de l'établissement, qui est là pour nous soutenir au quotidien et répondre à nos questions et nous diriger à la bonne personne, le cas échéant.

Nous avons une pensée particulière pour l'ensemble de la communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS et de leur engagement au quotidien à veiller au bien-être des usagers et encore plus avec les défis des vagues pandémiques qui se succèdent et aussi, le manque de main-d'œuvre.

On se souhaite à tous une énergie renouvelée en 2022-2023 pour poursuivre notre travail avec moins de vagues....

En l'absence du président, Michel Lafrance,

Claude Lemoine, vice-président
Pour :

Michel Lafrance, Président CUCI

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager- ère/proche	Autre	Rôle (président, vice- président, etc.)
Michel	Lafrance			Président CUCI Repr. CU La Pommeraiie
Claude	Lemoine			Vice-président CUCI Repr. CU CHUS
Louyse	Philibert			Secrétaire-trésorière Repr. CU Coaticook
Claude	Moreau			Repr. CU CRE
Marcel	Bolduc			Repr. CU, CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS
Claire	Mercier			Repr. CR, CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS
Carole	Guay			Repr. CR
Juliette	Dupuis			Repr. CR, Haute- Yamaska
Michèle	Salvail			Repr. CU, Memphrémagog
Louyse	Guimond			Repr. CU des Sources
Poste vacant				Repr. CU CJE
Poste vacant				Repr. CU CRDITED
Poste vacant				Repr. CU CRDE
Poste vacant				Repr. CU Haut St- François
Poste vacant				Repr. CR
Poste vacant				Repr. CR

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

Présidence :	Nom : Michel Lafrance
	Courriel : lafranm@icloud.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Suzanne Benoit
	Courriel : suzanne.benoit.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5 – Bilan des activités

Il est à noter qu'au moment de la transmission de ce rapport au Conseil d'administration, nous n'avons pas reçu le rapport d'activités du CRDE à ce moment-ci.

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

- CUCI : Organisation d'une conférence de M. Olivier Bernard (le Pharmacien) dans le cadre de la semaine nationale des droits des usagers sous le thème « *Réaffirmons les droits des usagers* ». De tels événements aident à informer la population de l'existence des comités d'usagers. Afin de rejoindre un plus grand nombre d'usagers, la conférence s'est tenue dans deux municipalités différentes (Granby et Sherbrooke).
- CUCI : Diffusion télévisuelle (Radio-Canada et TVA), diffusion à la radio sur 106.1 et 102.7 de différents messages pour renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Différentes actions concrètes des Comités des usagers

- Dépliants dans les différents points de service du CJE, matériel promotionnel, service d'écoute et de soutien.
- Kiosque dans le cadre de la semaine des droits pour les CLSC, CHSLD de Sherbrooke et IUGS et remise de matériel informatif. Distribution de calendriers 2022 dans les RI et RTF où sont affichés les droits et les coordonnées du comité. Efforts pour vivifier la page Facebook et publication de chroniques régulières dans le journal numérique EstriePlus.com.
- Parution dans le journal local Le Progrès (Coaticook) pour se faire connaître.
- Capsules d'information dans les feuillets des 2 centres d'hébergement du Haut Saint-François.
- Envoi d'un dépliant d'information aux résidents et familles du Val Saint-François.
- Distribution de matériels promotionnels pendant la semaine des droits des usagers à des Sources (Covid oblige).

- Publications dans les journaux locaux, sur abribus, sur autobus à la Haute-Yamaska.
- Distribution de calendriers auprès des usagers et des résidents du Granit et publicité mensuelle dans le journal local pour expliquer chacun des droits.
- Dépliants d'information sur les droits des usagers disponibles à La Pommeraie dans les CHSLD.
- Publication d'information dans l'agenda communautaire du journal Le Reflet du Lac, bulletin de la CDC et le bulletin des Townshippier's à Memphrémagog.
- Grand projet de renouvellement de son image et de ses stratégies de communication au CHUS et nouvelle vidéo en cours de production.

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

Différentes actions concrètes des Comités des usagers

- Perspective des usagers en ce qui a trait au projet de conception du futur mère-enfant.
- Contribution à multiples dépliants pour le point de vue de l'utilisateur (priorisation des chirurgies urgentes, jeûne préparatoire après la chirurgie), guides destinés au rôle des personnes proches aidantes à l'hôpital, recrutement d'utilisateurs collaborateurs à différents projets, groupes de discussion sur la politique sur les personnes proches aidantes.
- Participation à la conception d'un projet visant à favoriser une démarche de médiation pour certaines situations portées à l'attention du Commissaire adjoint aux plaintes.
- Publications à la radio locale dans la semaine nationale des droits des usagers pour des Sources.
- Participation à une conférence « Lâcher prise » donnée par la Société Alzheimer lors de la semaine des droits des usagers au Granit.

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

Différentes actions concrètes des Comités des usagers

- Travaux enclenchés par le CHUS pour faciliter les liens de communication entre le CU et les bénévoles du CHUS et différentes stratégies déployées (fiche de communication, carte professionnelle du CU et projet de pairage entre bénévole et membre du CU).
- Présentation d'un sondage de satisfaction sur les services de cancérologie et des actions d'amélioration qui en découlent.
- Rapport mensuel des insatisfactions et commentaires reçus des usagers dans l'optique d'amélioration des services (CJE).
- Plus de 400 entrevues téléphoniques menées auprès des proches des résidents des 4 CHSLD de Sherbrooke et présentation des résultats.

- Rencontre avec l'équipe du service de l'expérience usager sur le bilan des évaluations de la qualité perçue.
- Suivi au sondage de satisfaction de l'urgence à la Haute-Yamaska et participation à la visite ministérielle sur l'urgence.

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

Différentes actions concrètes des Comités des usagers

- Participation de membres au projet de table de mission (hospitalière et santé mentale et dépendance) au RPCU.
- Représentations auprès de la direction concernée lors d'une situation soulevée par les usagers (ex. : Améliorer le contrôle de l'accès à l'Hôtel-Dieu pendant la période où le passeport vaccinal était obligatoire).
- Représentations faites en ce qui a trait à la diminution des plages horaires à l'urgence de Coaticook.
- Représentations faites en ce qui trait à la fermeture de l'urgence de Windsor.
- Information sur les différentes instances pour la défense des droits à des Sources.
- Collaboration avec les commissaires et adjoints aux plaintes et à la qualité des services pour les situations portées à l'attention des Comités des usagers par des usagers.
- Information aux usagers sur les démarches à faire pour porter plainte ou pour exprimer une insatisfaction.
- Présence fréquente du président du CU du CHUS lors de demandes d'entrevues dans les médias.

Fonction 4 – Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte (CUs seulement)

Différentes actions concrètes des Comités des usagers

- Projet d'autocollant du CU du CHUS dans chaque chambre de 3 départements.
- Assister l'utilisateur lorsqu'il vit des insatisfactions dans les services et l'informer des ressources d'aide pour formuler une plainte (CAAP).
- Présentation de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services sur le règlement de différends et différents modèles d'intervention.
- Plusieurs accompagnements par les Comités des usagers, explications des droits avec remise de matériel et dépliants explicatifs, ainsi que sur les différentes instances pouvant les aider.

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

Différentes actions concrètes des Comités des usagers

- Au CJE, nouveau fonctionnement pour les résidents. Chaque unité de vie (12) gère son comité de résidents de façon à ce que les jeunes soient amenés à pouvoir se prononcer sur les améliorations souhaitées quant aux conditions de vie à l'interne.

FONCTIONS PROPRES AU CUCI

Voici ci-après une liste non exhaustive d'exemples illustrant l'exercice de chacune de ces fonctions :

Représentation :

Outre les rapports annuels et enjeux devant être présentés au CA, cette fonction concerne les liens de communication devant être maintenus avec les comités et le besoin de travailler conjointement avec eux aux intérêts des usagers dans une perspective générale et territoriale.

- Représentants du CUCI au CA ainsi qu'au Comité de vigilance et de la qualité, au Comité de vérification, au comité tactique Agir pour et avec l'usager;
- Démarches mises de l'avant afin de voir les possibilités de fusionner les Comités des usagers du CRDITED et du CRE;
- Démarches pour mise en place d'un Comité des usagers au CRDITED;
- Démarches entreprises afin de faire reconnaître le rôle particulier de la personne-ressource (agente de liaison) qui accompagne sur demande les familles du CJE et le faire approuver par les directrices de ce secteur et le CA.
- Participation à diverses consultations tels que :
 - La politique sur la télésanté;
 - La politique sur la prévention du suicide;
 - Groupe de travail national sur les communautés de pratique;
 - Réflexion sur la phase de l'évolution de l'établissement;
 - La politique équité, diversité et inclusion;
 - La politique sur les proches aidants;
 - La politique sur le transfert des patients;
 - La vidéo d'accueil dans les CHSLD;
 - Etc.
- Rencontre des personnes-ressources sur invitation du RPCU.
- Rencontres avec le service des communications pour échange sur leur offre de service et le soutien qu'il peut nous apporter.
- Rencontres sur les travaux des MDA ET MA.

Coordination :

Cette fonction cible particulièrement la coordination de projets bénéficiant à l'ensemble des comités afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant, notamment, à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs responsabilités et à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers.

- Prise en charge de la diffusion médiatique lors de la semaine nationale des droits des usagers.
- Production, mise à jour, impression de matériel promotionnel et tenue d'une conférence (Pharmacien) dans 2 RLS, en vue de la semaine nationale des droits des usagers.
- Consultation et élaboration d'un plan d'action 2021-2024.
- Rencontres de remue-méninges sur le recrutement avec des partenaires de l'établissement.
- Évaluation de la satisfaction des membres du CUCI.

Harmonisation :

Cette fonction consiste à soutenir les comités dans l'harmonisation des pratiques et à en favoriser l'uniformisation.

- Finalisation d'un projet de vidéo portant sur l'accueil et l'orientation des nouveaux membres.
- Travaux amorcés pour élaborer un aide-mémoire pour améliorer l'accueil et l'orientation des nouveaux membres.
- Finalisation des scénarios pour un projet vidéo pour des capsules sur le recrutement à être finalisé en 2022-2023.
- Poursuite de l'encadrement de l'opération reddition de comptes, en collaboration avec le service des finances.
- Élaboration d'un modèle de rapport d'activités pour les Comités des usagers et de résidents.
- Présentation de l'offre de service de la direction des services techniques et informationnels (DRIT).

6. Tenue des rencontres

Le CUCI a tenu :

- 5 rencontres régulières et invitation de gestionnaires pour présentation de sujets pertinents sur des thématiques choisis;
- 9 rencontres de son exécutif;

- 6 rencontres avec Dr Stéphane Tremblay, PDG, accompagné de la répondante de l'établissement auprès des Comités des usagers, Caroline van Rossum.

L'implication du président du CUCI et de d'autres membres à différents comités serait assez longue à détailler ici mais en voici un résumé :

- Le président du CUCI, Michel Lafrance, siège au Conseil d'administration, au Comité de vigilance et de la qualité et au Comité de vérification. Il a participé aussi à des processus d'appels d'offres pour des places en CHSLD, séance synthèse d'Agrément Canada, rencontres avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, etc.
- Une représentante du Comité des usagers du CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS siège au Comité tactique Agir pour et avec l'utilisateur.
- Le président du CUCI participe au Comité sur la primauté de la personne.
- Des membres participent à des Comités de milieux de vie.
- Rencontre hebdomadaire du président du CUCI et de la personne-ressource du CUCI pour coordination et planification.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Les réalisations seront en partie tributaires des conditions dans lesquelles le CUCI et l'ensemble des comités pourront exercer leurs fonctions.

- Mise en place d'un plan d'action portant sur le recrutement avec des actions concrètes à réaliser. C'est notre grande priorité de l'année!
- Invitation aux comités des usagers à soumettre des projets au CUCI qui est prêt à les soutenir financièrement dans leurs besoins de recrutement.
- Soutenir les comités des usagers dans les efforts de recrutement et ce, en collaboration avec l'établissement. Pour certains comités, il y va de leur survie.
- Présenter l'offre de service des communications aux comités des usagers afin de démontrer le soutien qu'il est possible de recevoir de leur part et ce, en priorisant des actions liées au recrutement.
- Planification d'un grand rassemblement de tous les comités des usagers et de résidents à l'automne 2022 avec les principaux partenaires.
- Soutenir les comités des usagers dans les démarches jugées nécessaires pour donner suite aux enjeux qu'ils soulignent.
- Organiser des rencontres avec les gestionnaires concernés par les enjeux identifiés.
- Assurer le suivi avec l'établissement des problèmes et enjeux soulevés pour l'année en cours et les années précédentes.
- Participation au colloque du RPCU à l'automne.
- Poursuivre les démarches de revendications en ce qui a trait à une mise à jour du cadre de référence du MSSS relatif aux Comités des usagers et de résidents.

8. Enjeux prioritaires signalés par les comités des usagers et des résidents

Si le CUCI a l'opportunité de présenter un ou deux enjeux prioritaires au conseil d'administration, il lui appert par ailleurs nécessaire de rendre compte ici de plusieurs enjeux identifiés par les comités des usagers, lesquels représentent divers RLS, secteurs d'activités et catégories d'usagers. Nous espérons sensibiliser ainsi différents acteurs administratifs aux préoccupations particulières des comités des usagers et de résidents.

La gestion des douleurs chroniques

Le CHUS recommande au CIUSSS de l'Estrie – CHUS :

- De faire les démarches pertinentes pour obtenir, auprès des instances concernées, l'autorisation d'organiser la pratique de médecins tant de spécialistes que d'omnipraticiens afin qu'ils puissent être dédiés à la clientèle en douleurs chroniques.
- De faciliter l'accès aux ressources aidant les usagers à développer leurs capacités à gérer eux-mêmes les facteurs contribuant à la douleur.
- De s'assurer que les soignants aient les outils et la technologie nécessaires pour offrir les soins et les services en douleurs chroniques en fonction des données probantes.

Le recrutement des membres

- Depuis un bon nombre d'années, le recrutement des membres demeure un enjeu majeur pour assurer la pérennité de leurs fonctions auprès des usagers et au sein de l'établissement. Une majorité d'entre eux sont à la tâche depuis plusieurs années. La responsabilité du recrutement doit absolument être partagée avec l'établissement et son conseil d'administration.

Le manque de main-d'œuvre

- Le nombre restreint d'employés sur les unités de CHSLD en soirée a maintes fois été décrié par les membres des comités de résidents.

La reconnaissance des membres

- Obtenir le soutien du CIUSSS de l'Estrie – CHUS afin de développer des actions de reconnaissance pour les membres bénévoles en place et en assurer la rétention.

Les soins et services en santé mentale

- Le comité des usagers de la Haute-Yamaska constate la fragilité de ce secteur.

Les soins et services à domicile

Il est présentement difficile pour les comités des usagers d'avoir accès à la clientèle de soins à domicile. Il serait nécessaire d'obtenir la collaboration de la direction concernée à cet égard.

9. Consolidation financière

Il importe de rappeler aux membres du Conseil d'administration que les subventions allouées aux Comités des usagers n'ont pas été révisées depuis au moins une décennie.

Par contre, pour les 2 dernières années 2020-2022 (dans le contexte de la pandémie), les soldes restants ont été reportés au sein même de chacun des Comités des usagers et non transférés dans le budget du CUCI selon la circulaire du MSSS.

Comité des usagers	Budget alloué (\$)	Revenus reportés 20-22 (pandémie) (\$)	Solde (\$)
CHUS	80 000,00	10 404,00	90 404,00
CJE	34 580,00	31 070,00	65 650,00
CRE	8 041,00	4 716,00	12 757,00
CRDE	7 738,00	8 201,00	15 939,00
CRDITED	15 270,00	30 417,00	45 687,00
Haut Saint-François	10 036,00	10 035,00	20 071,00
Memphrémagog	22 913,00	268,00	23 181,00
Haute-Yamaska	55 213,00	35 956,00	91 169,00
La Pommeraie	39 172,00	6 741,00	32 431,00
CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS	64 781,00	35 695,00	100 476,00
Des Sources	16 321,00	2 130,00	18 451,00
Coaticook	8 689,00	7 835,00	16 524,00
Granit	18 491,00	7 543,00	26,034,00
Val Saint-François	14 325,00	20 190,00	34 515,00
CUCI	92 063,00	52 226,00	144 289,00
TOTAL	487 633,00	263 427,00	722 647,00

10. Conclusion

Après lecture des rapports d'activités de tous les Comités des usagers et de résidents et à la rédaction du présent rapport, nous pouvons être fiers du travail accompli au cours de la dernière année. Les actions décrites dans les pages de ce rapport représentent qu'une partie de tout ce qui se fait par des bénévoles engagés et qui ne comptent pas les heures passées à faire des tâches nécessaires au bon fonctionnement des Comités.

Il est primordial de les soutenir adéquatement et de voir comment les reconnaître et si on y parvient, ce sera bien certainement au bénéfice des usagers.

Les défis demeurent grands mais avec la volonté de tous, on ne peut que poursuivre notre rôle comme membre de l'un des 14 Comités des usagers du CIUSSS de l'Estrie – CHUS et, par extension, de l'un des 26 Comités de résidents.

Et le CUCI réitère sa volonté d'être là, présent, pour les soutenir dans leur rôle.

En l'absence du président du CUCI, Michel Lafrance :

Claude Lemoine,
Vice-président
Pour :

Version originale signée

Michel Lafrance
Président du CUCI

2022-08-15
/sb

