

Rapport d'activités 2022-2023

*PRÉSENTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS
LE 28 MARS 2024*

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

❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 ❧

CUCI

1- MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2022-2023 a été marquée par la reprise de l'ensemble des activités, les vagues Covid-19 étant maintenant plus derrière nous.

En cours d'année, des changements sont survenus au niveau de la gouvernance du CUCI. Dr Claude Lemoine, vice-président a remis sa démission en décembre 2022, de même que Louyse J. Philibert à titre de trésorière. Nous profitons de l'occasion pour les remercier de leur engagement et implication au sein de l'exécutif du CUCI durant la période où ils y ont siégé.

Heureusement, l'arrivée de Diane Blais en janvier 2023 avec une expérience impressionnante du réseau de la santé a permis de combler le poste de vice-présidente. Des enjeux importants de recrutement au niveau de la gouvernance demeurent puisqu'il y a présentement trois (3) postes vacants qui sont à combler. Il est en de même au niveau du CUCI où plusieurs postes sont disponibles pour assurer une représentativité de l'ensemble des Comités des usagers sur le territoire. Le recrutement demeure notre priorité majeure et des actions ont été mises de l'avant à la fin de la présente année pour mandater une firme de communications qui pourra nous soutenir dans des actions à mettre de l'avant pour réussir à combler les postes vacants.

Le soutien indéniable de la personne-ressource, Suzanne Benoit, est à souligner quant à l'organisation et l'ensemble de la logistique entourant les réunions, les événements, la coordination des communications, la semaine des droits des usagers, etc. et nous la remercions. D'ailleurs, la présente année a permis d'organiser un grand rassemblement en présence en septembre 2022 et les membres qui y ont participé ont grandement apprécié se revoir, faire connaissance avec leurs pairs et échanger sur les défis qui sont les leurs. Nous tenons aussi à souligner le soutien constant des personnes-ressources de chacun des Comités des usagers qui en ont une et qui aide grandement les bénévoles à réaliser leur mandat. Leur présence est essentielle au bon fonctionnement.

La participation au-delà de nos espérances à la conférence de Dr David Fortin, neurochirurgien et neuro-oncologue de très grande renommée, à Sherbrooke et à Granby, dans le cadre de la semaine des droits des usagers mérite d'être soulignée. Ce fût un réel succès!

Un merci spécial va à Caroline van Rossum, répondante de l'établissement, qui est toujours présente pour nous soutenir et répondre à nos interrogations lorsque le besoin s'en fait sentir.

Et c'est avec fierté que je termine ce mot en étant toujours surpris de la qualité de l'engagement, la générosité et la résilience des nombreux bénévoles qui siègent au niveau des Comités des usagers et des Comités de résidents dans l'ensemble de l'Estrie, de même que ceux qui siègent aussi au CUCI et à d'autres instances du CIUSSS de l'Estrie - CHUS. Vous pouvez être plus que fiers du travail accompli au quotidien en cette année 2022-2023. La somme de travail abattu mérite grandement d'être soulignée. Merci pour tout!

Michel Lafrance, président du CUCI

Le Comité des usagers du Centre intégré du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (CUCI) a son bureau au 300 rue King est, bureau 1409 à Sherbrooke.

2- NOS COMITÉS DES USAGERS

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS regroupe quatorze (14) Comités des usagers et vingt-six (26) Comités des résidents avec l'ajout en cours et à venir de Comités de résidents pour des Maisons des aînés (MDA) et Maisons des aînés alternatives (MDAA) sur le territoire dont à l'une à Sherbrooke, Magog, Coaticook, Lac Mégantic et Granby.

Noms des comités des usagers
1. Comité des usagers du Centre hospitalier universitaire de l'Estrie
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 de la déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme
5. Comité des usagers du Centre de réadaptation de l'Estrie
6. Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'Institut universitaire gériatrique de Sherbrooke
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

3- **MEMBRES DE L'EXÉCUTIF DU CUCI AU 31 MARS 2023**

- Michel Lafrance, président
- Diane Blais, vice-présidente
- Poste de trésorière (vacant)
- Poste de secrétaire (vacant)
- Autre poste (vacant)

Et Personne-ressource du CUCI : Suzanne Benoit

4- **MEMBRES DU CUCI AU 31 MARS 2023**

Prénom	Nom	Rôle (président, vice-président, etc.)
Michel	Lafrance	Président CUCI Repr. CU La Pommeraie
Diane	Blais	Vice-présidente CUCI Repr. CU du Granit
Claude	Lemoine	Repr. CU – CHUS
Claude	Moreau	Repr. CU – CRDE
Marcel	Bolduc	Repr. CU – CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS
Juliette	Dupuis	Repr. CR – Haute-Yamaska
Claire	Mercier	Repr. CR – Argyll, Sherbrooke
Carole J.	Guay	Repr. CR – Coaticook
Louyse J.	Philibert	Repr. CU – Coaticook
Poste vacant		Repr. CU – DI-TSA
Poste vacant		Repr. CU – Haut St-François
Poste vacant		Repr. CU – Memphrémagog
Poste vacant		Repr. CU – CRE
Poste vacant		Repr. CU – des Sources
Poste vacant		Repr. CU – CJE
Poste vacant		Repr. CU – VSF
Poste vacant		Repr. CU – Haute-Yamaska
Poste vacant		Repr. CR
Poste vacant		Repr. CR

5- RÔLE ET MANDAT DU CUCI

Voici ci-après en résumé, le rôle et les responsabilités spécifiques du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

- ✓ Assurer les fonctions de représentation, de coordination et d'harmonisation auprès et au nom des Comités des usagers et de Comités de résidents;
- ✓ Assurer les liens de communication avec les Comités des usagers et les Comités de résidents et travailler conjointement avec ces derniers aux intérêts des usagers dans une perspective territoriale et en tenant compte de l'ensemble des milieux et des missions de l'établissement;
- ✓ Réaliser un rapport d'activités et un rapport financier intégrant les rapports des Comités des usagers;
- ✓ Faire une liste des enjeux prioritaires et des recommandations au Conseil d'administration;
- ✓ Acheminer les rapports au Conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;
- ✓ Coordonner des projets dont l'ensemble des usagers pourront profiter, afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner ces derniers sur leurs droits et leurs obligations ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers;
- ✓ Rôle à jouer dans la gestion et l'utilisation des sommes non dépensées en fin d'année relativement aux budgets annuels alloués à l'ensemble des Comités des usagers par un processus collaboratif à l'attribution des sommes pour des projets spéciaux non récurrents;
- ✓ Harmoniser les pratiques de l'ensemble des Comités des usagers et des Comités de résidents en favorisant l'uniformité.

Il est à noter qu'au moment de la transmission de ce rapport au Conseil d'administration, nous n'avons toujours pas reçu le rapport d'activités des Comités des usagers du Centre de réadaptation et dépendances de l'Estrie (CRDE) et du Centre de réadaptation de l'Estrie (CRE). Les enjeux entourant le manque de soutien financier pour la présence de personnes-ressources pour travailler avec les bénévoles est souvent une problématique qui a été soulevée.

6- PRINCIPALES ACTIVITÉS DU CUCI :

Afin de réaliser son mandat, le CUCI compte sur la participation de ses membres pour assurer le suivi aux sujets qui concernent la promotion des droits et de la qualité des soins et services offerts par l'établissement. L'implication au sein du CUCI demande de nombreuses heures de bénévolat, que ce soit pour la participation aux rencontres, la lecture de la documentation, l'information à transmettre à leurs comités respectifs, le suivi aux consultations, l'implication à des comités de travail.

Ci-après, de manière plus précise, quelques activités du CUCI pour les fonctions de représentation, coordination et harmonisation.

▪ FONCTIONS PROPRES AU CUCI - REPRÉSENTATION :

Conseil d'administration

À l'automne 2022, monsieur Michel Lafrance, président du CUCI, a été désigné à nouveau membre du Conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie – CHUS par les membres du CUCI.

Aussi, à chaque année, le président du CUCI dépose et présente son rapport d'activités au Conseil d'administration.

Rencontres de suivi avec la répondante de l'établissement et le président directeur général

- Des échanges téléphoniques et des rencontres virtuelles de suivi ont lieu sur une base régulière avec notre répondante de l'établissement, madame Caroline van Rossum. Cela nous permet de faire le suivi des dossiers relatifs à la qualité des soins et des services qui incombent spécifiquement au CUCI et cibler des activités de collaboration entre l'établissement et le CUCI. Ces liens facilitent aussi le contact avec les différentes instances.
- Des rencontres statutaires se tiennent aussi avec Dr Stéphane Tremblay et les membres de l'exécutif du CUCI. Ces rencontres sont très bénéfiques et permettent d'obtenir de l'information pertinente sur les dossiers prioritaires de la direction générale et par le fait même, cela permet à l'exécutif du CUCI de faire part d'enjeux qui sont soulevés par les Comités des usagers et les Comités de résidents.

Quelques participations des membres à des groupes de discussion et de consultation du CIUSSS

- Vidéo d'accueil en CHSLD;
- Plan de sécurité des usagers;
- Travaux sur la trajectoire de soins aux personnes âgées;
- Plan d'action hébergement;
- Atelier d'appropriation – Équité, diversité, inclusion (EDI);
- Politique d'hébergement de soins et services de longue durée et plan d'action;
- Politique de maltraitance;
- Bilan et perspectives des sondages à l'intention des usagers;
- Offre de service de loisirs en hébergement, état de situation et travaux;
- Audits sur l'offre de service alimentaire en collaboration avec l'Institut de tourisme et de l'hôtellerie du Québec (ITHQ).

Participation du président du CUCI aux travaux des quelques comités suivants :

- Conseil d'administration;
 - Comité de vigilance et de la qualité;
 - Comité de vérification;
 - Assemblée publique annuelle;
 - Planification stratégique ;
 - Assemblées citoyennes avec le PDG dans les différents réseaux locaux de services (RLS);
 - Tournage capsule – Forum des cadres supérieurs et participation.
-
- Groupe de travail – primauté de la personne;
 - Comité stratégique milieu de vie;
 - Comité aviseur – Direction des programmes de santé mentale et dépendances (DPSMD);
 - Rencontre avec le président du Collège des médecins;
 - Congrès du Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU).

- Présentation du rapport d'activités 2021-2022 au Conseil d'administration de l'établissement en août 2022.
- Renouvellement et processus de désignation du poste représentant les Comités des usagers et de résidents pour un membre de l'exécutif du CUCI au niveau du Conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie - CHUS, Michel Lafrance.
- Multiples échanges effectués auprès du RPCU et demande d'une rencontre quant à la révision du cadre de référence des Comités des usagers et de Comités de résidents, du sous-financement de certains Comités des usagers et de la difficulté de certains à avoir le budget nécessaire pour se payer une personne-ressource.
- Rencontre et échanges en continue avec l'équipe des services financiers en ce qui a trait aux questionnements entourant les dépenses admissibles et non admissibles.

▪ **FONCTIONS PROPRES AU CUCI - COORDINATION**

Recrutement de nouveaux membres : De nombreux postes vacants demeurent à combler. Au sein même de l'exécutif du CUCI, il y a présentement que deux (2) membres dont le président, Michel Lafrance et la vice-présidente, Diane Blais. En cours d'année, l'ex vice-président, Claude Lemoine a quitté ce poste et la même chose pour la trésorière, Louyse J. Philibert. Il y a présentement trois (3) postes qui demeurent à combler au 31 mars 2023.

Au sein du CUCI, il y a aussi plusieurs postes à combler et cela s'avère problématique car parmi les quatorze (14) Comités des usagers, tous n'y sont pas représentés. Il en est de même au niveau des différents Comités des usagers et Comités de résidents de chacun des réseaux locaux de services.

Des démarches ont donc été entreprises pour faire un portrait de la situation des postes vacants. Un processus d'appels d'offres s'est tenu pour voir à mandater une firme de communications qui nous soutiendrait dans des idées créatives et proactives nous permettant de voir à réaliser des actions permettant de mieux se faire connaître et par le fait même, voir à combler les nombreux postes vacants. La firme a été choisie et les travaux s'amorceront dans la prochaine année financière 2023-2024. Un montant de 25 000 \$ a été dégagé pour la réalisation de ce mandat.

Quelques participations à des rencontres de coordination

- Rencontres hebdomadaires entre le président du CUCI et la personne-ressource;
- Rencontres mensuelles du Comité exécutif du CUCI;
- Rencontres aux deux (2) mois du CUCI;
- Rencontres de planification pour le grand rassemblement en septembre 2022 avec le comité organisateur et les invités et tenue de l'événement le 29 septembre 2022;
- Rencontres de planification pour les activités de la semaine des droits des usagers avec le comité organisateur, le conférencier, Dr David Fortin et tenue de l'événement en novembre 2022.

- Diffusion sur la chaîne YouTube de la vidéo sur l'accueil et l'orientation des nouveaux membres pour accompagner le guide.
- Finalisation des capsules portant sur le recrutement, tournage à l'été 2022 et disponibilité à l'automne sur la chaîne YouTube et déploiement d'un plan de communication pour diffusion dans les écrans des salles d'attente gérés par le secteur des communications.
- Organisation et prise en charge de la diffusion médiatique dans le cadre de la semaine nationale des droits des usagers.
- Participation au sondage expérience usagers d'Agrément Canada.
- Démarches pour développer un projet de campagne de recrutement pour l'ensemble des CU et CR ayant des postes vacants à combler par le biais d'un mandat déployé à une firme de communications.
- Organisation d'une rencontre de planification annuelle pour le 28 juin 2023.
- Transmission des informations pertinentes du président du CUCI suite à sa participation aux séances du Conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, au Comité de vigilance et de la qualité et au Comité de vérification.
- Coordination des communications et des informations pertinentes à transmettre aux Comités des usagers par la personne-ressource du CUCI en continue.

FONCTIONS PROPRES AU CUCI – HARMONISATION

- Multiples échanges avec le secteur des communications pour voir à finaliser une offre de service répondant aux besoins des Comités des usagers et de Comités de résidents.
- Échanges tenus pour se doter d'une offre de service avec la Direction des ressources informationnelles et technologique (DRIT) qui répondra aux besoins des Comités des usagers et de Comités de résidents.
- Tenue d'une rencontre des personnes-ressources à l'automne 2022 pour échanger sur l'harmonisation de bonnes pratiques dont, entre autres, les canevas à utiliser pour la production du rapport d'activités des Comités des usagers et de Comités de résidents.
- Tenue d'une rencontre sur une base individuelle avec quelques personnes-ressources pour connaître leur réalité et les enjeux auxquels elles sont confrontées.
- Mise en vigueur pour les Comités des usagers et de Comités de résidents de la politique d'établissement sur la vérification des antécédents judiciaires en complétant le formulaire à ce sujet.
- Soutien financier du CUCI en continue pour des projets répondant à des besoins de recrutement.
- Présentation des services financiers sur les constats et recommandations en ce qui a trait aux dépenses admissibles et non admissibles et consignes à respecter en lien avec la production des annexes au rapport financier en lien avec le cadre de référence.
- Élaboration d'un cycle de gestion et de planification annuelle.
- Poursuite des travaux pour finaliser un aide-mémoire facilitant l'accueil et l'orientation des nouveaux membres des Comités des usagers et de Comités de résidents.

7- NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT (CUCI) :

Le nombre d'heures de bénévolat du CUCI n'est pas comptabilisé mais représente un nombre très important d'heures par la représentativité à plusieurs réunions et événements au-delà des réunions du CUCI et de l'exécutif du CUCI.

8- COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES :

- La Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Sophie Brisson, a fait une présentation et a répondu aux questions des participants lors du grand rassemblement en septembre 2022. Le président du CUCI participant au Comité de vigilance et qualité et au Conseil d'administration, il est à même de faire suivre l'information pertinente au CUCI et aux Comités des usagers et de Comités de résidents. Aussi, un tableau de bord périodique des plaintes est transmis à l'ensemble des CU.

9- **PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE :**

- Poursuite des travaux avec la firme de communications pour réussir à combler les postes vacants.
- Poursuite des démarches de représentativité en ce qui a trait au projet de loi 15 et le maintien de l'ensemble des Comités des usagers et de Comités de résidents sur le territoire de l'Estrie.
- Poursuite de démarches afin de voir à faire rehausser le budget des Comités des usagers et de Comités de résidents et voir à ce que chacun des Comités des usagers puisse avoir les moyens d'une personne-ressource pour les soutenir en tant que bénévoles.

10- **CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE 22-23**

Nom du comité des usagers ou de résidents	Budgets alloués par l'établissement	Revenus reportés	Solde
	Montants inscrits à la ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	Montants inscrits à la ligne (e) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	
CHUS	80 000 \$	10 404 \$	90 404 \$
CJE	34 580 \$	31 070 \$	65 650 \$
CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS	64 781 \$	35 695 \$	100 476 \$
Coaticook	8 689 \$	7 835 \$	16 524 \$
CRDE *en attente*	7 738 \$	8 201 \$	15 939 \$
CRE	8 041 \$	4 716 \$	12 757 \$
Des Sources	16 321 \$	2 130 \$	18 451 \$
DI-TSA	15 270 \$	30 417 \$	45 687 \$
Granit	18 491 \$	7 543 \$	26 034 \$
Haut Saint-François	10 036 \$	10 035 \$	20 071 \$

Nom du comité des usagers ou de résidents	Budgets alloués par l'établissement	Revenus reportés	Solde
	Montants inscrits à la ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	Montants inscrits à la ligne (e) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	
Haute-Yamaska	55 213 \$	35 956 \$	91 169 \$
La Pommeraie	39 172 \$	566 \$	39 738 \$
La Pommeraie (salaire)	17 500 \$	-	-
Memphrémagog *soutien financier du CUCI de 500 \$	22 913 \$	268,00 \$	23 681 \$
Val Saint-François	14 325 \$	20 190 \$	34 515 \$
CUCI	92 063 \$	52 226 \$	144 289 \$

11- ENJEUX PRIORITAIRES SIGNALÉS PAR LES COMITÉS DES USAGERS ET DE RÉSIDENTS

Voici ci-après un résumé de quelques-uns des enjeux signalés par les Comités des usagers et de résidents. Pour une description plus détaillée, les rapports d'activités de chacun des Comités des usagers du territoire sont déposés annuellement sur le site Web du CIUSSS de l'Estrie – CHUS dans la section réservée à ce sujet.

EXTRAIT DES RAPPORTS ANNUELS DES COMITÉS DES USAGERS PORTANT SUR LES ENJEUX ET RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DU CUCI	Comité des usagers
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des douleurs chroniques: Le Comité du CHUS recommande à l'établissement d'octroyer plus de ressources en gestion, en formation et en support à la première ligne afin de pouvoir déployer plus efficacement le plan d'action 2021-2026 du gouvernement du Québec. • Le Comité insiste également pour réitérer les recommandations faites l'an dernier de : <ul style="list-style-type: none"> - Soutenir 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 douleur chronique. 	CHUS

<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter l'accès à des ressources aidant les usagers à développer leurs capacités à gérer eux-mêmes les facteurs contribuant à leur douleur. - S'assurer que les soignants aient les outils et la technologie nécessaires pour offrir les soins et services en douleur chronique en fonction des données probantes. • Les conditions de vie en lien avec l'environnement physique à l'urgence santé mentale doivent être décriées haut et fort : Le Comité tient à émettre des doutes sérieux que l'aménagement des lieux ne répond pas aux normes actuelles. Dans le même ordre d'idées, le droit des usagers à recevoir des services appropriés sur le plan humain et social ainsi que le droit à la dignité est compromis. Le respect du droit d'être accompagné ainsi que le droit à la confidentialité peut aussi être mis en doute. <ul style="list-style-type: none"> - Le très petit espace oblige les usagers à dormir sur des civières presque collées l'une sur l'autre ou sur des lits escamotables. - La conception à aire ouverte ne permet pas de limiter le bruit ni de séparer les clientèles ayant des besoins ou des conditions bien différentes. - La zone de civières est adjacente à la porte menant à l'unité de stabilisation rapide. La circulation fréquente que cela entraîne augmente le bruit et les dérangements pour les usagers qui essaient de dormir. - Le peu d'espace ne permet pas d'accueillir les proches qui pourraient, dans certains cas, apporter un soutien aux usagers. - Pour une occupation de dix-huit (18) usagers, il y a seulement une toilette. Lorsqu'elle brise, il faut accompagner les usagers à l'extérieur de l'unité. • Le comité recommande à l'établissement de prendre les mesures nécessaires pour démontrer que l'environnement physique actuel à l'urgence de santé mentale ne répond pas aux normes et ne permet pas le respect des droits des usagers afin de faire cheminer ce dossier pour faire corriger la situation. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à avoir un membre disponible pour participer aux rencontres du CUCI, étant donné que les rencontres se font en journée. 	CJE	
<ul style="list-style-type: none"> • Pas reçu rapport annuel 	CRE	
<ul style="list-style-type: none"> • Pas reçu rapport annuel 	CRDE	
<ul style="list-style-type: none"> • Recrutement, un enjeu majeur. 	DI-TSA	
<ul style="list-style-type: none"> • Milieu de vie dans les centres d'hébergement de longue durée et lacunes importantes sur le plan des loisirs : Le principal enjeu que nous souhaitons voir porter de façon prioritaire par le CUCI est celui d'une détérioration du milieu de vie en CHDL. En trois ans de pandémie, le milieu de vie a été délaissé au profit du milieu de soins. Nous le comprenons. Mais il est temps de retrouver aussi une qualité de vie dans les centres d'hébergement de longue durée de nos aînés. En plus de l'environnement physique, une attention particulière doit être accordée aux services de loisirs dans ces centres d'hébergement. Il nous semble que le CIUSSS n'accorde pas suffisamment d'importance à ce qui est identifié sous le thème « loisirs ». C'est peut-être le terme lui-même qui contribue à maintenir la vitalité des résidents. Il n'est plus à démontrer que l'inactivité entraîne une perte de capacités laquelle amène une détérioration de la qualité de vie. Or, nous avons vu trop souvent des programmes d'activités dégarnis et de nombreuses activités planifiées qui ont dû être annulées pour diverses raisons. Il est impératif de développer des stratégies assurant une offre 	CLSC – CHSLD de Sherbrooke – IUGS	

ambitieuse d'activités et la constance de l'offre en ciblant autant les activités individuelles qu'en groupe, favorisant notamment les interactions sociales.

Il appert à cet égard qu'une gestion visant non seulement le train-train quotidien ou hebdomadaire d'activités mais bien la concertation et la synergie des intervenants, ainsi que le développement et l'innovation soit nécessaire. Voir à ce sujet la résolution remise par notre comité au CUCI en novembre 2022. Soit, il importe que reconnaisse l'absence d'effectifs spécialisés en loisirs adaptés à une clientèle gériatrique. Il demeure cependant urgent de pallier ce problème et de prévenir le déconditionnement et l'apathie qui s'installent chez des résidents en raison d'un manque de stimulation. Le dossier évolue; des gestionnaires tentent de pallier l'absence de ressources humaines formées à l'importante tâche de stimuler adéquatement les résidents des CHSLD. C'est un dossier qu'il faut suivre de près et duquel les comités des usagers et de résidents devraient être partie prenante.

- **Services spécialisés** : Ces services souffrent, comme les loisirs d'un manque de constance durant les absences du personnel concerné. On se borne trop souvent à suspendre lesdits services de physiothérapie, dentisterie, coiffure, etc.
- **Agir pour et AVEC l'utilisateur** : Il semble que les usagers et leurs représentants (membres des CU et CR) sont moins présents dans les discussions au sujet des soins et services aux usagers, en particulier en regard du milieu de vie en CHSLD. Il s'agit peut-être d'une perception erronée de notre part mais certaines situations nourrissent celle-ci. Par exemple, alors que l'on nous apprenait que divers comités (dits « transversaux ») de gestionnaires responsables de CHSLD se penchent sur des dossiers relatifs aux conditions de vie des résidents et aux proches aidants, il nous a été impossible de connaître quels sont ces comités, quels sujets ils traitent et, surtout, si des représentants des usagers y siègent (il semble que non). Par ailleurs, un plan d'action visant à donner suite à la politique du MSSS sur l'hébergement et les soins et services de longue durée a été établi sans que les comités aient été consultés, en dépit de nos demandes à cet effet. Nous devrions nous satisfaire du fait que le plan d'action approuvé par le PDG a été présenté au Comité d'orientation Milieu de vie sur lequel siègent trois (3) représentants de comités puis, subséquemment, aux comités; et que, par la suite, on ait invité les membres des comités à répondre à un court sondage concernant leur intérêt à être inscrits « dans une banque de noms pour une implication future en lien avec le plan d'action en hébergement », tout en précisant qu'il se peut « que s'écoulent plusieurs semaines ou mois avant que nous communiquions avec les personnes ayant manifesté un intérêt ». Voilà où nous en sommes en mars 2023 pour un plan d'action 2021-2026. Notons également que les invitations des comités des usagers et de résidents à participer à des comités de travail de l'établissement semblent avoir diminué de façon marquée depuis la pandémie. Le manque de personnel, les urgences à traiter, les priorités des gestionnaires sont autant de raisons qui sont données face aux opportunités restreintes de représenter adéquatement les usagers. Nous sommes d'avis que le CUCI doit être vigilant face à une possibilité de développer une tendance à passer outre cette forme de partenariat dans l'agir pour et avec l'utilisateur.
- **Porter la voix des usagers adéquatement en contexte de pénurie des ressources humaines** : En complément, la nécessité d'activer l'adaptabilité et l'innovation au regard des services aux usagers s'impose en raison de la pénurie de main-d'œuvre qui va perdurer encore longtemps. Le CUCI doit s'assurer plus que jamais que la voix des usagers soit entendue au sein des différents comités

<p>de travail et lieux décisionnels. On ne peut pas se contenter de réponses qui visent à justifier une détérioration de services et des lacunes sur le plan du respect des droits des usagers par l'absence de ressources humaines. Bien entendu, <u>il nous revient aussi, en tant que représentants des usagers, d'avoir une attitude d'écoute face aux problèmes organisationnels qui sont réels, suivie d'une perspective d'agilité et d'innovation dans notre propre appréhension des problèmes et leurs solutions.</u> Comment le CUCI peut-il continuer à développer un partenariat optimal sur ce plan?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation du SAD en mouvement : Le maintien à domicile et le développement du SAD, entre autres suite à une hospitalisation, sont parmi les voies privilégiées dans les trajectoires de soins et d'hébergement. L'établissement a-t-il les moyens de déployer des services à domicile et de bien en saisir la réalité? De façon générale, il est difficile pour les CU de se rapprocher des services à domicile et de bien en saisir la réalité, il est souhaité que le CUCI fasse du SAD un enjeu prioritaire de façon à pouvoir être bien au fait des décisions et plans de développement et de s'assurer que les besoins, les droits et le bien-être des usagers soient prévalents dans ces décisions et plans. • Soutien technique de la part du CUCI : <ul style="list-style-type: none"> - Fournir un modèle Excel pour la tenue de livres qui reprend les cases de l'annexe du rapport financier - Fournir des modèles Word d'ordre du jour et de PM qui énumèrent les mêmes grands titres que l'on retrouve dans le rapport d'activités, relatifs au mandat des comités. - Fournir un kit Word pour l'adhésion d'un nouveau membre (formulaire confidentialité, etc.) 		
<ul style="list-style-type: none"> • Élection pour les postes à l'exécutif du CUCI : Besoin d'élections pour rendre le CUCI plus représentatif car présentement, il n'y a que le président et une autre personne qui siège à titre de secrétaire-trésorière 	Coaticook	
<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux soins médicaux : Que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'assure d'un accès équitable aux soins médicaux et en temps opportun aux usagers du Haut St-François que chaque usager puisse avoir accès à un médecin de famille en s'assurant une couverture journalière par un médecin et/ou une infirmière praticienne spécialisée (IPS) aux points de service de Cookshire-Eaton, La Patrie et Weedon. • Cohorte de médecins : Que le déploiement de la nouvelle cohorte de médecins s'effectue de façon équitable pour la région de l'Estrie • Ratio personnel sécuritaire : Que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS assure un ratio/personnel adéquat et sécuritaire afin d'offrir des soins et des services de santé de qualité aux résidents en CHSLD, à la clientèle du soutien dans le milieu qui souhaite demeurer dans leur milieu de vie le plus longtemps possible ainsi que dans les autres programmes qui sont offerts dans le Réseau local de service du Haut-Saint-François. • Accès à l'information – panier de services à la population : Que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, dans un souci de partenariat, facilite l'accès à l'information et communique tout changement dans le panier de services à la population aux membres du Comité des usagers ainsi qu'aux usagers du territoire. • Offre de services offerte en CLSC : Nous réalisons et sommes conscients que l'information entre les gestionnaires et les membres du Comité des usagers sur l'offre de services offerte en CLSC ne circule pas. Nous aimerions être informés afin de s'assurer que les services répondent bien aux besoins de la population. 	Haut Saint-François	

<p>Il n'est pas dans la pratique des gestionnaires responsables d'informer les membres du Comité des usagers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indexation des budgets des CU : Que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS indexe les budgets des Comités des usagers minimalement selon l'indice des prix à la consommation. Cette augmentation favorisera le rayonnement du Comité des usagers et la formation de ces membres dans le développement de leurs compétences requises afin de bien remplir leur rôle. 		
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le comité des usagers soit davantage intégré aux différents comités de changement en Haute-Yamaska en relation avec la prestation de services aux usagers. • Voir comment on peut améliorer la perception des usagers à l'urgence en lien avec le temps d'attente? 	Haute-Yamaska	
<ul style="list-style-type: none"> • Que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS augmente le temps alloué pour les loisirs des usagers dans nos CHSLD • Que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS revoit à la hausse le financement des Comités des usagers et Comités des résidents • Que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS se penche sur la fermeture des douze (12) lits de longue durée à BMP et de relocaliser les usagers selon leurs besoins et désirs • Que le CUCI continue de nous aider pour le recrutement de bénévoles 	La Pommeraie	
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse approfondie des critères et montants d'attributions des budgets des CU/CR : Nous souhaitons que le CUCI initie une analyse en profondeur des critères et montants d'attribution des budgets aux Comités des usagers et de résidents par une consultation des CU/CR de son territoire, en vue de constituer un dossier bien documenté sur les besoins réels des CU/CR qui serve au RPCU pour ses représentations auprès du MSSS. À cet effet, il pourrait : <ul style="list-style-type: none"> - Collecter et évaluer les raisons pour lesquelles certains comités des usagers et de résidents ne dépensent pas leur budget. - Détailler les besoins réels de fonds des Comités des usagers et de résidents pour être en mesure d'exercer leur rôle et leurs fonctions de manière efficace, entre autres, en disposant d'un budget qui leur permette l'embauche d'une personne-ressource afin de soutenir les actions de leurs membres bénévoles tout au long de l'année. - Considérer la pertinence de rééquilibrer équitablement les budgets entre les différents comités des usagers et de résidents à partir de critères basés non pas sur le budget des établissements où les comités exercent mais sur l'éventail de leurs responsabilités. En effet, la plupart des Comités des usagers ont des responsabilités de soutien auprès des usagers et résidents pour un large éventail de services : hospitaliers, CLSC, dont les soins à domicile, des CHSLD et autres services, souvent sur un très large territoire géographique qui peut couvrir des clientèles réparties sur tout le territoire du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. <p>Actuellement, et depuis plusieurs années, plusieurs Comités des usagers doivent fonctionner avec un budget dérisoire pour accomplir leurs rôles dans des conditions très variables -vs- des Comités des usagers qui peuvent opérer avec un budget substantiel uniquement en milieu de CHU ou de CHUS qui dessert une seule fonction, la fonction hospitalière, même celle-ci s'exerce sur tout le territoire</p>	Memphrémagog	

<p>du CIUSSS. Le réseau de la santé et des services sociaux est complexe, les ressources humaines sont volatiles; la possibilité d'embaucher une personne-ressource pour soutenir les bénévoles dans leurs rôles et leurs actions afin de remplir leur mandat nous apparaît essentielle.</p> <p>Afin que les comité des usagers et de résidents puissent disposer d'un Cadre de référence de base pour intervenir dans l'un ou l'autre des milieux de vie des personnes en perte d'autonomie, qu'elles soient vieillissantes ou en situation de handicap, il apparaît urgent que le CUCI s'investisse avec les comités de résidents pour élaborer une réflexion en profondeur sur ce que serait un véritable milieu de vie adéquat et stimulant pour tous les usagers, peu importe leur lieux de résidence que ce soit à domicile, en CHSLD, en RPA, en RI et autres ressources, qui puisse offrir des soins et des services pour répondre aux besoins identifiés des usagers et résidents, et à leurs proches. Les résultats pourraient être présentés dans un écrit et/ou partagés dans un colloque ou un autre moyen de communication.</p> <p>Une riche collection de réflexions, d'analyses et de recherches existe en cette matière qui pourrait nourrir cet exercice par le CUCI. À cet égard, on pourrait s'inspirer, entre autres, des travaux de recherches de Philippe Voyer, chercheur à l'Université Laval et de Sandra Harrisson, professeure au Département des sciences infirmières à l'Université du Québec à Trois-Rivières.</p> <p>Quelques éléments de réflexion que pourraient contenir ce travail :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'importance d'offrir un plan d'intervention individualisé comprenant des activités de stimulation personnalisées pour les personnes atteintes de troubles neurocognitifs et autres problèmes de santé. 2. L'importance d'offrir des soins de fin de vie de qualité aux usagers à domicile et aux résidents en CHSLD, ressources intermédiaires (RI), et autres ressources, qui soient équivalents aux soins palliatifs offerts aux usagers en milieux hospitaliers. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Aide au recrutement des membres. • Recevoir du MSSS un budget supplémentaire, spécifiquement accordé pour les services de la personne-ressource, afin de concentrer les sommes restantes sur les représentations de la visibilité du comité. • Accroître la stabilité du personnel infirmier, les préposées et le personnel de soutien pour de meilleurs services aux usagers et résidents et afin d'éviter les bris de services. • Effectuer la demande que le MSSS augmente le budget alloué au comité. Le montant est sensiblement le même depuis plus de 20 ans. 	Des Sources	
<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfaction quant aux critères restrictifs des dépenses admissibles pour les comités des usagers et de résidents que l'on retrouve dans le cadre de référence du MSSS daté de 2018. • Projet de loi 15 risque de causer des perturbations dans un réseau déjà fragilisé. Le comité des usagers suivra activement les changements potentiels découlant du nouveau projet de loi avec les instances locales afin d'assurer une transition adéquate. De plus, la formation d'un comité des usagers national interpelle les comités des usagers quant à la pertinence et à la composition de cette nouvelle entité centralisée. 	Granit	

- | | |
|---|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none">Faire reconnaître que nos CHSLD, si petit soient-ils, devraient avoir les mêmes services que les CHSLD avec un plus grand nombre de résidents. Les ratios sont injustes en ce qui concerne les installations en milieux ruraux. | Val Saint-François |
|---|--------------------|

PRIORISATION DES RECOMMANDATIONS À SOUMETTRE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CIUSSS DE L'ESTRIE - CHUS

- Voir à nous soutenir en lien avec nos représentations liées aux changements à venir en ce qui a trait au PL-15 et de l'importance que nous continuons d'exister pour le bien-être des usagers;
- Voir à nous soutenir dans nos démarches de recrutement pour combler les postes vacants au sein du CUCI et de l'ensemble des Comités des usagers et de Comités de résidents;
- Voir à nous appuyer et nous soutenir dans nos démarches pour rehausser le financement des Comités des usagers et de Comités de résidents;
- Poursuivre les démarches en lien avec la recommandation 2021-2022 sur la gestion des douleurs chroniques et nous tenir informés des actions entreprises.

12- CONCLUSION

À nouveau cette année, en prenant connaissance des rapports d'activités de tous les Comités des usagers et de résidents et à la lecture du présent rapport, nous ne pouvons qu'être fiers du travail accompli au courant de la dernière année. Il faut souligner que les informations transmises dans ce rapport ne sont qu'une petite partie de ce qui se fait comme travail. Le temps consacré par les nombreux bénévoles mérite grandement d'être souligné. Il est d'autant plus important de reconnaître leur contribution au bon fonctionnement des Comités et par le fait même pour le bien-être des usagers.

Des changements importants surviendront au cours des prochains mois, de la prochaine année, avec l'adoption du projet de loi 15 mais comme CUCI, nous serons présents partout où ce sera nécessaire pour rappeler l'importance et la place que doit continuer d'occuper les quatorze (14) Comités des usagers et vingt-six (26) Comités de résidents sur l'ensemble du territoire du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.



2024-03-27

Signature du président-e

Date

