Rapport d'activités 2022-2023

Comité des usagers
CLSC - CHSLD de Sherbrooke - IUGS

Comité des usagers

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	
Adresse postale :	611, Boulevard Queen-Victoria, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6
Numéro de téléphone :	819 780 2220, poste 40296
Adresse courriel :	cdusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)	
Comité de résidents Argyll	
Comité de résidents D'Youville	
Comité de résidents St-Vincent	
Comité de résidents St-Joseph	

2. Mot de la présidente

L'année 2022-2023 a été marquée par une repise progressive des activités des comités, suite à la pandémie de la COVID-19. Elle a également été marquée par une importante pénurie de main-d'œuvre ainsi qu'un important changement dans la structure de gestion des centres d'hébergement de soins de longue durée. Ainsi, d'une part, nous sommes heureux de tout ce que nous avons pu accomplir, notamment en ce qui a trait à l'exercice de la fonction visant à renseigner les usagers sur leurs droits et obligations. D'autre part, une vive insatisfaction est ressentie au regard de notre impact limité sur le plan de la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers dans les CHSLD.

Nous avons par ailleurs constaté un nombre plus élevé d'appels entrant au bureau du comité, en particulier en ce qui a trait aux services des CLSC et du soutien à domicile. Serait-ce attribuable à une plus grande visibilité de notre part? Possiblement... Toutefois, une chose est certaine, notre comité doit déployer de plus grands efforts pour représenter adéquatement les usagers des CLSC.

Le présent rapport rend compte des actions accomplies et de la ferveur des membres du comité des usagers et des quatre comités de résidents qui y sont rattachés à représenter les usagers de la

meilleure façon possible. Je remercie d'ailleurs chacun et chacune d'entre eux de leurs efforts personnels et communs en vue de contribuer au bien-être physique et moral des personnes dont l'état de santé ou d'autonomie en font des usagers du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Je remercie également madame Caroline van Rossum dont le soutien technique et professionnel ainsi que l'amabilité sont des atouts majeurs pour nos réalisations. Enfin, le soutien du CUCI, qui nous tient bien informés de différents événements et dossiers afférents à notre mandat, est grandement apprécié.

Je souhaite à tous, membres de nos cinq comités et partenaires, une énergie renouvelée pour accomplir nos mandats respectifs et pour retrouver, au fil des rencontres, écoute et rapports sociaux enrichissants.

Nicole Chiasson
Présidente du comité des usagers des CLSC et CJSLD de Sherbrooke et de l'IUGS

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Role
Nicole	Chiasson	Usagère		Présidente
Claire	Mercier		Représentante CR Argyll	Vice- président
N'Diaga	Ba	Usager		Secrétaire
Marcel	Bolduc	Usager		Administrateur
Raymond	Vanier		Représentant CR St-Vincent	Administrateur
Ginette	Desmarais		Représentante CR D'Youville	Administratrice
Claude	Moreau		Représentant CR St-Joseph	Administrateur
Isabelle	Bouchard-Veillette		Membre coopté	Administratrice

4. Coordonnées 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	Nom : Charline Raby Courriel : charline.raby.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

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

- Publication de 10 articles dans le journal web EstriePlus.com.
- Publication de 3 articles dans le Journal de rue.
- Environ 200 calendriers 2023 avec les énoncés des droits et les coordonnées du comité distribués, en particulier, dans les RI et RTF.
- Présence au salon de la FADOQ – Estrie, les 12 et 13 novembre 2022; remise de matériel promotionnel et échanges avec environ 500 personnes.
- Présence dans des salles d'attente de CLSC à l'occasion de la semaine nationale des droits des usagers; kiosque, remise de matériel promotionnel, échanges avec des usagers.
- Rencontre d'information sur les droits des usagers au RAME (Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées) en février 2023.
- Planification d'ateliers sur les droits des usagers et le régime d'examen des plaintes à la FCCE (Fédération des communautés culturelles de l'Estrie) qui se dérouleront les 21 avril et 20 mai 2023.
- Mises à jour régulière de la page *Facebook* du comité; affichage de brèves chroniques *Savez-vous que…*
- Contribution importante à un projet du CUCI : production d'une vidéo visant à former les membres des CU et CR, notamment en ce qui a trait aux droits et obligations des usagers.

<u>Activités particulières rapportées par les comités de résidents</u>

- Suivi quotidien des appels téléphoniques des résidents et leurs proches qui souhaitent obtenir de l'information ou du soutien.
- Comme suite aux demandes d'aide laissées sur la messagerie vocale du CR, transmission d'information sur la démarche à entreprendre auprès de l'équipe de gestion pour faire respecter les droits.
- Distribution du calendrier 2023 avec les énoncés des droits et les coordonnées du comité à tous les résidents.
- Distribution avec le calendrier d'une carte de visite aimantée à l'intention des proches qui peuvent l'apposer sur leur frigo; cette carte comporte un message invitant les familles à communiquer avec le comité afin qu'un membre puisse aller les rencontrer avec leur proche si elles le souhaitent.
- Distribution par voie postale d'une carte de visite aimantée aux répondants.
- La pochette d'accueil remise à chaque nouveau résident contient la brochure des douze droits (RPCU) et les coordonnées du CR.
- Le CR met à la disposition des résidents et leurs proches son tableau de bord qui énumère les dossiers sur lesquels il travaille ou a travaillé, ce qui permet de mettre en lumière leurs droits et les services auxquels ils peuvent s'attendre.
- Collaboration avec le CU à la rédaction d'articles pour le journal web EstriePlus.com.
- Collaboration à l'Infolettre du CHSLD.
- Affichage des droits des usagers sur les babillards.
- Tenue d'un kiosque à l'entrée de la grande salle un dimanche après-midi, à l'occasion de la Boîte à chanson.
- Distribution d'un carnet de notes avec les droits lors de la visite aux résidents à l'automne.

- Tenue d'une table à l'entrée principale avec matériel promotionnel, en particulier information sur les droits; échanges avec une quarantaine de personnes.
- Envoi d'un carnet *Aide-mémoire* par courriel aux premiers répondants.
- Animation constante de la page Facebook pour les familles (54 membres) : informations et réponses aux questions et commentaires.

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

- Efforts investis pour relancer le comité consultatif qui regroupait des représentants des CR des quatre CHSLD et la présidence du CU ainsi que les gestionnaires des CHSLD; structure de gestion qui s'avère trop lourde pour être efficace.
- Participation active à plusieurs rencontres avec la DPSAPA (puis DHSLD) et la DST pour l'amélioration du service de câblodistribution dans les CHSLD de Sherbrooke et le renouvellement du contrat de service avec Vidéotron.
- Communication à la DHSLD au sujet du feuillet d'information remis aux proches d'un résident en fin de vie; aucun suivi tangible n'a pu être obtenu à ce sujet.
- Participation au comité d'orientation *Milieu de vie*.
- Participation au comité tactique *Agir pour et avec l'usager*.
- Participation au comité d'orientation *Milieu de vie*.
- Participation au projet de formation au partenariat auprès des intervenants du service de SAD.
- Participation à un panel de consultation sur les outils promotionnels du GAP : affiche, signet, messages téléphoniques.
- Participation à une rencontre de consultation sur la planification stratégique de l'établissement.
- Plusieurs relances faites auprès de la DHSLD et la chargée du projet visant à donner suite à la politique du MSSS sur l'hébergement et les soins et services de longue durée, pour indiquer le désir des CR de participer à l'élaboration du plan d'action en hébergement 2021-2026.
- Contacts avec le service PCI (Prévention et contrôle des infections) au sujet de l'information sur les éclosions en cours dans l'un ou l'autre des CHSLD.
- Plainte assumée par un membre du comité au sujet du formulaire de consentement destiné à assumer les frais de 5 000 $ pour une machine pour des soins cardiaques à domicile en cas de bris; le formulaire a été modifié.
- Avis transmis par la voie de la présidence du CUCI à l'enquêteur chargé d'analyser les facteurs contributifs aux constats présentés dans le rapport du Protecteur du citoyen déposé en mars et rendu public en mai 2022, demandant à ce dernier de porter un regard particulier sur la situation qui prévaut dans les CHSLD au quart de travail du soir.
- Participation à une consultation sur la révision de la politique de lutte contre la maltraitance.
- Présence à une présentation des travaux sur la trajectoire de soins des personnes âgées, en janvier 2023.
- Présence à une rencontre sur la politique de la proche aidance.

<u>Activités particulières rapportées par les comités de résidents</u>

- Échanges réguliers avec le ou la gestionnaire responsable sur des enjeux d'amélioration des soins et services.

- Signalement auprès de la gestionnaire de lacunes au niveau de la propreté des chambres et salles de toilette et de la disponibilité inadéquate de certaines utilités; des correctifs ont été apportés et de nouveaux indicateurs de suivi ont été établis.
- Dans le cadre du budget octroyé par la ministre Marguerite Blais pour l'amélioration de l'environnement des CHSLD :
    - acquisition et installation d'une table de jeu interactif (Tovertafel), de deux projecteurs audio-vidéo et de deux téléviseurs intelligents;
    - des murales de paysages seront installées sur les unités;
    - pose de murales autour des portes de chaque chambre; suivi effectué pour y apporter des améliorations.
- Demande d'un suivi sur les conclusions d'un comité sur la perte des vêtements.
- En collaboration avec le Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et le Comité des usagers du CUCI, envoi d'une demande pour rétablir le poste d'un gestionnaire dédié aux loisirs.
- Préoccupations transmises au sujet de l'absence de loisirs pendant plusieurs mois dans une unité donnée.
- Envoi à la direction du CHSLD d'un tableau de suggestions pour améliorer le milieu de vie en revenant, entre autres, à ce qu'il était avant la pandémie. Faire le suivi de ces suggestions auprès de la direction.
- Demande d'ajout de nouvelles balançoires dans le parc et réparation de celle qui est brisée.
- Demande de déplacement de matériel entreposé dans les grandes salles afin qu'elles soient plus accueillantes et qu'elles puissent à nouveau être utilisées pour des activités de loisirs.
- Demande pour que les salons de certaines unités soient ouverts et redeviennent accueillants et facilement accessibles pour les résidents et les familles.
- Demande pour que les cuisinettes soient rangées et organisées pour y recevoir à nouveau les résidents et leur famille.
- Démarche pour faire enlever les portes dans la structure blanche extérieure près du centre de prélèvements, afin de permettre une meilleure circulation des résidents vers le parc et les jardins.
- Demande pour évaluer les raisons qui peuvent expliquer le manque de places de stationnement certains jours, à certaines heures.
- Recommandation d'une mise à jour plus suivie du chariot de fin de vie.
- Interventions régulières et suivi concernant la sécurité des lieux, notamment au sujet de l'accès principal à l'installation, où il n'y a aucune surveillance.
- Projet de changement des stores et voilages dans chaque chambre : échanges et réunions sur choix des textures et couleurs.
- Poursuite du projet OPUS.
- Intervention pour que l'accès à certains choses, telle la cloche d'appel, soit facilité pour les personnes gauchères.

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

- Participation à l'élaboration du questionnaire d'évaluation de la satisfaction dans les CHSLD, en avril 2022.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Participation au comité de travail pour l'élaboration du sondage de satisfaction en avril 2022.
- Suivi avec la direction du plan d'amélioration à la suite de ce sondage.

Suivis relatifs aux principales lacunes ressorties dans les résultats (hygiène buccale; temps de réponse aux cloches d'appel; alternative de menu en cas de refus devant le plat proposé; soins des pieds).

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

Sur le plan collectif

- Interventions diverses au regard de la détérioration des services de loisirs dans les CHSLD, notamment une résolution du comité transmise au CUCI concernant l'absence d'un ou une gestionnaire responsable de la coordination et du développement des services de loisirs dans les CHSLD ainsi qu'une intervention faite auprès de la DHSLD au sujet de l'absence d'activités de loisirs qui perdure dans une unité du CHSLD D'Youville et du déconditionnement observé chez les résidents.
- Intervention faite auprès de la direction des services professionnels pour faire valoir l'importance de maintenir le poste de psychologue auprès des résidents des CHSLD et leurs proches; le poste n'a pas pu être assuré et un suivi doit être fait pour voir comment apporter le soutien nécessaire à la santé mentale des résidents et leurs proches.
- Suivi du dossier des services de câblodistribution dans les CHSLD.

Sur le plan individuel

- Intervention auprès d'une coordonnatrice des services de SAD afin d'assurer que les soins reçus par un usager soient conformes au droit de recevoir des services de qualité et aussi qu'ils soient faits dans une approche de partenariat intervenant-usager; un nouvel intervenant a été désigné pour le SAD de l'usager et ce dernier en est très satisfait.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Diverses interventions suite à des appels téléphoniques des résidents et de leurs proches et aussi grâce aux observations du milieu par les membres du comité; signalements transmis à la direction.
- Plusieurs contacts avec une résidente ayant déposé une plainte au CPQS.
- Représentations régulières au comité des usagers.
- Examen de la politique sur les réclamations d'objets perdus, notamment sur la clause de remboursement en cas de décès antérieur au remboursement.
- Maintes tentatives vaines pour être impliqué dans la préparation de la visite d'Agrément Canada. Intention de se servir du rapport pour faire des suivis auprès de la direction.

Information

- Demande pour rétablir l'information sur les éclosions par les panneaux aux entrées et par un courriel aux familles au besoin.

Soins et services

- Intervention faite pour soutenir un résident dont les soins spécialisés requis étaient suspendus en raison de l'absence ponctuelle de divers professionnels; intervention qui a mené à la résolution de cette lacune.
- Demande pour la participation des familles aux rencontres multidisciplinaires; accent mis sur le droit de participer aux décisions.
- Obtention, après de nombreuses années à réitérer la demande, de chauffe-couvertures sur chaque étage d'un CHSLD; les avantages de disposer en tout temps de couvertures et de serviettes chaudes ont largement dépassé les attentes si bien que le personnel en fait un usage continu (article paru dans le journal interne La VIEtrine à ce sujet).
- Interventions au sujet du temps de réponse aux cloches qui demeure encore parfois trop long; méthode de suivi instaurée par une gestionnaire dans un des CHSLD.
- Confidentialité des plans de travail qui traînent parfois dans les corridors à la vue de tous.
- Confidentialité quant aux propos d'employés qui discutent de cas de résidents dans le corridor.
- Services de câblodistribution : ajout de chaînes télévisuelles demandées par les résidents; un service plus complet et individualisé, à coûts raisonnables, est en voie d'être obtenu.
- Bracelets d'identification : vérification régulière pour en vérifier l'état, demande s'il peut être plus confortable, moins accrochant; faire des accommodements pour ceux pour qui le port du bracelet au bras n'est pas nécessaire.
- Vérification du processus d'accueil sur les unités.
- Identification des réparations requises à l'extérieur du bâtiment afin d'assurer un accès à divers accessoires tels les balançoires et gazebos; les travaux ont été réalisés.
- Demande que soit vérifié que les places de stationnement pour personnes handicapées sont utilisées par des gens qui ont une vignette à cet effet.
- Demande d'afficher les prix de la coiffeuse pour qu'ils soient visibles à l'extérieur du salon.
- Demande d'information sur la possibilité de faire repeindre les chambre des résidents si besoin.

Sécurité

- Important dossier concernant la sécurité de l'entrée principale qui donne accès à l'installation sans surveillance; signalement fait, entre autres, au représentant d'Agrément Canada.
- Résidents indisposés par les comportements dérangeants d'un autre résident.
- Demande de repositionner un cendrier pour qu'il soit plus accessible pour les gens en fauteuil roulant.
- Réserver des espaces sans fumée dans le parc.
- Suggestion d'installer des pictogrammes dans les chambres pour informer rapidement le nouveau personnel des risques de chute d'un résident.
- Démarches pour faire démanteler une partie de la structure blanche pour assurer la sécurité des personnes qui y circulent.

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

Écoute, références et assistance auprès de 14 usagers ayant besoin d'information ou de conseils relativement à divers sujets.

- Désir de retourner chez soi
- Le droit à l'accompagnement
- Le droit de consentir ou non à des traitements
- Accès à son dossier médical
- Litige au sujet de la qualité du SAD
- Insatisfaction des services en santé mentale offerts par le CLSC
- Accès à un médecin de famille
- Postes télévisuels au CHSLD
- L'absence d'un comité de résidents à la MDA-MA de Sherbrooke
- Insatisfaction du menu offert en CHSLD
- Conditions de vie à l'UCDG (crainte de vols)

- **Fonction 5 : S'assurer 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**

- Prise de notes par la personne-ressource du CU lors des réunions de deux CR et préparation des procès-verbaux.
- Rapports mensuels fournis aux CR sur les admissions, décès et changements de chambres.
- Synthèses mensuelles fournis aux CR sur les plaintes et interventions traitées par le BPQS.
- Participation aux AGA des CR.
- Révision de la gestion des allocations financières remises aux CR, suite à l'examen des budgets par la direction des ressources financières.
- Traitement des demandes d'attribution des codes de stationnement aux membres des CR.
- Soutien technique et financier pour l'achat des calendriers 2023 pour les résidents de chacun des quatre CHSLD de Sherbrooke.
- Démarches faites pour que soit créé dans les meilleurs délais possibles le CR de la MDA-MA de Sherbrooke.

6. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

Un membre du comité a participé avec la CPQS à quelques rencontres visant à élaborer une procédure de médiation entre une instance concernée et un usager, lorsque cela pouvait s'avérer opportun suite à une plainte formulée par ce dernier.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

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

- Publier à nouveau 10 articles dans le journal web EstriePlus.
- Assurer une présence au salon de la FADOQ - Estrie 2023.
- Assurer une présence dans les salles d'attente des CLSC durant la semaine nationale des droits des usagers.
- Distribuer le calendrier 2024 avec énoncés des droits des usagers et coordonnées du CU, notamment dans les RI et RTF.
- Animer deux ateliers sur les droits des usagers et le régime d'examen des plaintes à la FCCE (Fédération des communautés culturelles de l'Estrie).
- Établir des contacts avec d'autres organismes pour organiser des rencontres d'information.
- Installer des présentoirs propres au CU dans les salles d'attente des CLSC et de l'IUGS.

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

- Continuer de participer à des comités de travail de l'établissement et à réponde aux demandes de consultation sur des politiques ou plans qui concernent les soins et services aux usagers.
- Assurer un suivi sur les dossiers en cours, notamment les services de câblodistribution et les loisirs en CHSLD.
- Porter un regard particulier sur le développement des services de SAD.

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

- Participer à l'évaluation de la satisfaction dans les CHSLD.
- Relancer la DQÉPP pour connaître les évaluations prévues en 2023 – 2024 dans les services gérés par les CLSC ou l'IUGS; demander d'être dûment informés des résultats des évaluations faites dans ces services.

Fonction 3 : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers
Fonction 4 : Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

- Rester à l'affut des décisions administratives et des situations qui vont à l'encontre de l'intérêt collectif des usagers, notamment en ce qui a trait au SAD et à la qualité du milieu de vie en CHSLD.
- Répondre le plus adéquatement possible aux demandes individuelles des usagers.

Fonction 5 : S'assurer 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

- En particulier, assurer la mise sur pied du CR de la MDA-MA de Sherbrooke et soutenir ce dernier dans son développement.
- Maintenir le soutien offert par la personne-ressource (réunions des CR, rapports mensuels, codes de stationnement, achat des calendriers…).

8. Tenue des rencontres

Le comité a tenu 7 rencontres régulières au cours de l'année 2022-2023 ainsi qu'une AGA.

9. Heures approximatives de bénévolat

Nous n'avons pas tenu de registre des heures de bénévolat.

10. Bilan financier

Un bilan financier présentant les dépenses du comité des usagers qui incluent celles des quatre comités de résidents des CHSLD de Sherbrooke est joint en annexe au présent rapport.

☒ Rapport financier – Annexe 3A est transmis avec le présent rapport.

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

❖ **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 CHSLD. 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 des loisirs dans ces centres d'hébergement. Il nous semble que le CIUSSSE n'accorde pas suffisamment d'importance à ce qui est identifié sous le thème « loisirs ». C'est peut-être le terme lui-même qui biaise le jugement, car en réalité on devrait parler d'activités physiques et intellectuelles qui contribuent à maintenir la vitalité des résidents. Il n'est plus à démontrer que l'inactivité entraine 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 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 de reconnaître 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 très proche et duquel les comités des usagers et de résidents devraient être partie prenante.

- **Services spécialisés**

  Les services spécialisés 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…

- **Agir pour et AVEC l'usager**

  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 qu'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 la DG a été présenté au comité d'orientation *Milieu de vie* sur lequel siègent trois 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 adressées aux membres 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'usager*.

- **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 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, 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. Comment le CUCI peut-il contribuer à développer un partenariat optimal sur ce plan?

- **L'organisation du SAD en mouvement**

  Le maintien à domicile et le développement du SAD, entre autres suite à une hospitalisation, sont parmi les voies prisées dans les trajectoires de soins et d'hébergement. L'établissement a-t-il les moyens de déployer ces services de façon adéquate? 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**

Les demandes qui suivent ne concernent pas la qualité des soins et service aux usagers mais le soutien aux comités, dans ce cas-ci il s'agit de demandes formulées par un comité de résidents. On les insère néanmoins ici car des réponses à ces demandes pourraient être bénéfiques pour un ensemble de comités.

- Fournir un modèle Excel pour la tenue de livres, qui reprend les cases du formulaire utilisé pour le bilan financier, pour faciliter la production du bilan financier annuel. Par exemple, toutes les cases incluses dans le bilan financier devraient titrer les colonnes du fichier utilisé pour la tenue de livres.
- Pour équiper rapidement les personnes-ressources, fournir des modèles Word ou papier d'ordre du jour et de PV qui énumèrent les mêmes grands titres qu'on retrouve dans le rapport d'activités, relatifs au mandat des comités.
- Fournir un kit Word pour l'adhésion d'un nouveau membre (confidentialité, etc.).

Signature de la présidente	30 avril 2023 Date

ANNEXE

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

Bilan financier 2022 – 2023 En date du 31 mars 2023	
PRODUITS	**$$**
Solde en début d'année financière	37 800,00
Subvention (60 781 + 4 000/4CR)	64 781,00
Ristourne de la Caisse Desjardins	30,00
Total	**102 611,00**
DÉPENSES	
Fournitures de bureau (numérisation, photocopies...)	465,00
Frais de déplacement (rassemblement CUCI, congrès RPCU, FADOQ, kiosques CLSC, distribution calendriers, réunions CU et CR...)	3 255,00
Cotisations : CPM et RPCU	1 190,00
Allocation personnes-ressources (CU et CR D'Youville)	9 967,00
Inscription congrès RPCU	575,00
Frais bancaires (frais fixes, chèques)	537,00
Frais de réunion (Zoom, café/collations, AGAs, repas...)	1 687,00
Plateforme PSIG (CR St-Vincent)	200,00
Frais postaux	13,00
Renflouement de la petite caisse (CR St-Vincent)	100,00
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS	
Matériel promotionnel (affiches RPCU, bannières, cartes aimantées, dépliant 12 droits, ajustement coûts calendriers 2023)	2583,00
Fabrication de présentoirs pour salles d'attente CLSC et IUGS	2 059,00
Publications (EstriePlus.com; La Tribune)	4 723,00
Salon FADOQ 2023	263,00
Réédition du carnet *Aide-mémoire* (CR Argyll)	383,00
Achat d'une table pliante de présentation (CR D'Youville)	69,00
Total des dépenses	**28 069,00**
Solde au 31mars 2023	**74 542,00**