

Rapport d'activités 2024-2025



❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 ❧

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, local 106
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 du centre d'hébergement Argyll
Comité de résidents du centre d'hébergement D'Youville
Comité de résidents du centre d'hébergement St-Vincent
Comité de résidents du centre d'hébergement St-Joseph
Comité de résidents de la maison des aînés et alternative de Sherbrooke

2. Mot de la présidence

L'année 2024-2025 a été marquée par la participation des membres du comité des usagers à divers comités et à des rencontres avec différents gestionnaires afin de pouvoir exercer de façon active et éclairée les fonctions qui lui sont prescrites par la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS), en particulier en ce qui a trait à l'amélioration des conditions de vie des résidents des centres d'hébergement de longue durée.

Nous avons aussi aidé à remettre sur pied le comité de résidents au centre d'hébergement St-Joseph. Après une campagne de recrutement fructueuse, le nouveau comité a pu tenir sa première réunion en octobre 2024. Une personne du comité des usagers assumera le rôle de la présidence par intérim jusqu'à l'assemblée générale. Le comité des usagers pourra continuer par la suite d'offrir du support aux nouveaux membres de ce comité.

La fin de l'année a apporté un changement auquel a dû s'ajuster l'équipe du comité des usagers, puisque la présidente, Mme Nicole Chiasson, qui occupait ce poste depuis huit ans, n'a pas renouvelé son mandat à l'automne 2024.

J'en profite pour la remercier pour son implication de grande qualité tout au long de ces années.

Les membres restants ont donc eu des défis à relever : trouver une nouvelle personne à la présidence, essayer une nouvelle façon de fonctionner pour l'animation des réunions et entreprendre des démarches de recrutement afin de rejoindre d'autres clientèles que les résidents des CHSLD qui sont bien représentés par les comités de résidents.

Après quelques mois de réflexion, j'ai proposé d'occuper le poste de présidente du comité des usagers.

Avec tous les membres actuels qui mettent la main à la pâte, nous poursuivrons notre mission auprès des résidents mais aussi nous essaierons de rejoindre les usagers des autres services que nous représentons.

Dans la prochaine année, nous aurons aussi à tenir compte de l'arrivée de Santé Québec qui amènera différents changements au niveau des services offerts mais possiblement aussi au niveau des comités d'usagers.

Nous demeurerons informés et vigilants.

Claire Mercier

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

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Claire	Mercier		Représentante CR Argyll et CR St-Joseph	Présidente
Ginette	Desmarais		Représentante CR d'Youville	Vice- présidente
Alain	Delorme		Représentant CR MDAAS	Administrateur
Michel	Baron	Usager		Administrateur
Raymond	Vanier		Représentant CR St-Vincent	Administrateur
*Marcel	Bolduc	Usager	SAD	Administrateur
Isabelle	Bouchard-Veillette		Membre coopté	Administratrice

*M. Bolduc est décédé le 20 novembre 2024.

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

Présidence :	Nom : Claire Mercier
	Courriel : claire.mercier.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.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 DQEP (Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat) Courriel : caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

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

- Distribution d'environ 200 calendriers 2025 avec les énoncés des droits et les coordonnées du comité, dans les RI et RTF à Sherbrooke.
- Mise à jour de notre dépliant.
- Approvisionnement régulier – avec nos dépliants sur les droits et autres publications – des présentoirs installés dans les CLSC et à l'UCDG (Unité de courte durée gériatrique, à Argyll).
- Message d'appréciation à l'équipe de rédaction du journal interne La Vitrine concernant la publication de droits et d'un jeu-questionnaire sur les droits.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Distribution à tous les résidents du calendrier 2025 avec les énoncés des droits et les coordonnées du comité.
- Table d'information à l'entrée du CHSLD ; contacts et remise de documentation aux visiteurs et proches.
- Affichage des droits sur les babillards ou les présentoirs des installations.
- Distribution de matériel d'information sur les droits lors de visites aux nouveaux résidents.
- Envoi par courriel aux premiers répondants d'un aide-mémoire contenant les droits des résidents.
- Envoi d'un message aux premiers répondants lors de la semaine nationale des droits des usagers.
- Visites auprès de tous les résidents à l'occasion des fêtes de fin d'année ; remise d'une carte d'affaires avec un petit sac cadeau (fabriqué par une bénévole).
- Assemblée générale où on a parlé de la défense des droits.
- Tableau de bord – qui donne un aperçu des droits et services – rendu disponible auprès des résidents et de leurs proches.
- Table d'information aux rencontres bisannuelles des familles.
- Organisation de cafés-rencontres avec des proches aidants.
- Collaboration pour une murale sur les droits dans un CHSLD.

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

- Collaboration active avec la DST (Direction des services techniques) relativement à l'entente de service négociée avec Vidéotron, en vue d'une amélioration du service de câblodistribution dans les CHSLD de Sherbrooke.
- Participation au comité d'orientation *Milieu de vie*.
- Participation au comité tactique *Agir pour et avec l'utilisateur*.
- Participation au projet de formation au partenariat auprès des intervenants du service des SAD (Soins à domicile).
- Participation au comité tactique sur le plan d'action pour l'hébergement et les soins et services de longue durée.
- Participation continue au projet de formation au partenariat auprès des intervenants du service de SAD.
- Participation au comité sur la prestation sécuritaire des soins.
- Participation à un comité de travail sur les soins à domicile, pour revoir l'offre de service en fonction du Projet de Loi 15.
- Participation à une rencontre dans le cadre de la visite d'Agrément Canada.
- Deux sièges de représentants au CUCI (Comité des usagers du centre intégré), dont un pour la représentation des comités de résidents.
- Communication avec Dany Paris, chef de la sécurité, concernant des enjeux possibles avec des personnes itinérantes au CHSLD d'Youville.
- Rencontre avec deux gestionnaires PCI pour prendre connaissance d'un outil décisionnel développé pour aider les intervenants en loisirs lors d'éclosions en CHSLD.
- Prise en compte des réponses de Mme Karine Moore, directrice adjointe à la DHSLD (Direction de l'hébergement en soins de longue durée), pour donner suite à une rencontre précédente. Plusieurs sujets relatifs aux conditions de vie des résidents y ont été traités : rencontres multidisciplinaires avec les familles, menus particuliers, encadrement des activités de loisirs, PAB accompagnateurs, pertinence des rencontres éducatives et d'échanges avec les familles, qui ne sont plus offertes, manque de fluidité dans la circulation de l'information des membres de famille qui visitent leur proche le soir, guide d'accueil.
- Suivi pour donner suite à une intervention faite auprès de la cheffe de service de l'UCDG (unité de courte durée gériatrique), après qu'une proche aidante ait déploré l'absence d'activités de loisirs pour les usagers de cette unité. À la suite de cette intervention, les usagers de l'UCDG sont invités à participer aux activités de groupe des résidents du CHSLD Argyll (comme c'était le cas avant la pandémie).
- Implication pour donner des avis à un groupe qui travaille à la conception d'un formulaire à l'intention des personnes proches aidantes qui participent aux soins de leur proche.
- Participation au tournage d'une vidéo sur les autosoins.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Échanges réguliers avec le ou la gestionnaire responsable sur des enjeux d'amélioration des soins et services.
- Suivi régulier auprès de la gestionnaire responsable des demandes de correction et d'amélioration.
- Implication pour des projets d'amélioration de l'environnement physique.
- Demande de suivi sur les conclusions d'un comité s'étant penché sur la perte de vêtement.
- Organisation pour les personnes proches aidantes de deux ateliers avec une animatrice de la société Alzheimer.
- Demande d'informer les résidents et familles sur les chaînes de musique offertes avec le nouveau forfait Vidéotron.
- Appui à un projet de bibliothèque multifonctionnelle.
- Participation au comité d'environnement du CHSLD.
- Interventions pour que soient remis en état les équipements extérieurs.
- Participation au comité milieu de vie.
- Participation avec l'équipe de gestion à l'élaboration d'indicateurs de performance portant sur des éléments relatifs au milieu de vie.
- À l'initiative d'un membre d'un CR, réalisation d'une activité significative impliquant la communauté, soit l'école Tango del Este de Sherbrooke, pour offrir aux résidents une possibilité additionnelle de s'activer, ce qui contribue à maintenir leur mobilité.
- Intervention auprès de la ville de Sherbrooke pour corriger le piteux état de la rue devant l'entrée d'un centre d'hébergement.
- Rencontre entre le comité, une gestionnaire responsable et un travailleur social du CIUSSS concernant le dossier des itinérants susceptibles de fréquenter le terrain d'un CHSLD.
- Projet d'outil dans les chambres pour les proches aidants afin de les guider pour entrer en relation avec une personne en pertes cognitives.
- Participation d'un comité à trois rencontres avec le comité environnement d'un CHSLD concernant la gestion de projets financés par la Fondation Vitae, par le CIUSSS et par l'enveloppe de l'ancienne ministre Marguerite Blais.
- À la demande d'un comité, la direction a demandé un suivi concernant la disponibilité des places de stationnement des visiteurs la fin de semaine dans un CHSLD.
- Transport adapté : suivi du dossier d'un résident qui a vu ses sorties annulées en raison d'un service de transport mal adapté à ses besoins réels.
- Appui actif au projet de groupe de soutien pour proches aidants, organisé par le département de psychologie de l'université de Sherbrooke.
- Rencontre avec des gestionnaires pour discuter des améliorations à apporter aux activités de loisirs.
- Rencontre avec une coordonnatrice des activités d'alimentation pour discuter de la qualité des repas servis.

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

- Message aux gestionnaires de soins de longue durée pour indiquer que le sondage sur l'offre alimentaire était trop long.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Participation à la collecte des données du sondage de satisfaction auprès des résidents.
- Collaboration avec les gestionnaires responsables pour élaborer un plan d'amélioration à la suite du sondage et suivi de ce plan.
- Contribution à la bonification du questionnaire qui sera utilisé pour le sondage 2025 sur la satisfaction des usagers.
- Le traitement des demandes et messages divers sur la messagerie du comité offre des possibilités d'échanges avec les proches pour évaluer le taux de satisfaction. Un comité maintient un tableau énumérant toutes les demandes en précisant les suivis réalisés.
- Des membres de comités ont répondu au sondage sur les menus en CHSLD.

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

- Certaines activités nommées sous la rubrique 2a ont aussi servi à défendre les droits ou intérêts collectifs des usagers, notamment :
 - Suivis de la rencontre avec Mme Karine Moore de la DHSLD
 - L'avis pour le formulaire destiné aux proches aidants
 - Suivi de l'intervention faite au sujet de l'absence d'activités de loisirs à l'UCDG
- Suivi d'un dossier d'un cas de maltraitance de la part d'un employé d'une RPA
- Réflexion et participation au comité de transition pour la réorganisation possible des comités d'usagers.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Diverses interventions donnant suite à des demandes de résidents et de leurs proches ainsi qu'aux observations du milieu par les membres du comité, relativement à divers enjeux
 - Participation des familles aux rencontres multidisciplinaires
 - Vérification du processus d'accueil sur les unités
 - Amélioration de la chaleur des aliments et respect de l'horaire de distribution des repas.
- Démarches pour refaire le pavage dans le parc d'un CHSLD. Enjeu de sécurité.
- Vérification quotidienne des messages destinés au comité de résidents et suivi téléphonique des demandes dans un court laps de temps ; communication au besoin avec la gestionnaire responsable pour lui faire part de la situation problématique.
- Intervention auprès de l'équipe de gestion d'un CHSLD pour assurer la confidentialité lors de la rencontre de préadmission qui se tenait depuis quelque temps dans un espace bureau partagé par deux employées du CIUSSS.
- Un comité poursuit l'animation d'une page Facebook pour les résidents et leurs proches. Nous utilisons ce moyen pour informer rapidement les familles sur les éclosions, les informations de la direction, etc.
- Plusieurs interventions d'un comité pour faire déplacer le poste d'accueil pour améliorer la sécurité des lieux.

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

Nous avons répondu à dix-sept demandes diverses aboutissant pour la plupart à des références vers le comité des usagers du CHUS, vers la CPQS (commissaire aux plaintes et à la qualité des services), vers un service particulier du CIUSSS – CHUS ou vers d'autres organismes de défense des droits comme Pro-Def et CAAP-Estrie. Relativement aux droits des usagers, les demandes concernaient principalement le soutien à domicile et la santé mentale.

Activités particulières rapportées par les comités de résidents

- Accompagnement de familles ou résidents pour dépôt de plaintes.
- Assistance à une proche aidante pour le transfert de chambre d'une résidente.

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

- Rapports mensuels fournis aux CR sur les admissions, décès et changements de chambres.
- Synthèses mensuelles fournies aux CR sur les plaintes et interventions traitées par le BPQS (bureau des plaintes et de la qualité des services).
- Participation aux AGA des CR.
- Traitement des demandes d'attribution des codes de stationnement aux membres des CR.
- Soutien technique pour l'achat des calendriers 2026 pour les résidents de chacun des quatre CHSLD de Sherbrooke et de la MDAAS.
- Soutien de la personne-ressource du comité des usagers auprès de la présidente du CR de la MDAAS.
- Support pour le recrutement et la remise sur pied du comité des résidents du CHSLD St-Joseph.
- Accompagnement pour le comité St-Joseph de la part d'une personne du comité des usagers.

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

- Adhésion au Comité de protection des malades.
- Adhésion au Regroupement provincial des comités d'usagers.
- Références au CAAP-Estrie.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Au comité des usagers, nous essaierons au cours de l'année à venir de poursuivre nos démarches de recrutement pour rejoindre une plus grande diversité d'usagers. Des rencontres avec différents organismes communautaires nous aideront à nous faire connaître.

Les activités suivantes sont aussi prévues :

- La commande et la distribution du calendrier annuel 2026 aux résidents des RI, RTF, CHSLD et de la MDAAS ;
- Le soutien à divers niveaux de la personne-ressource du comité des usagers aux comités de résidents.

Les comités de résidents

- Actions visant à soutenir les proches aidants : ça pourra prendre la forme de rencontres-causeries ou d'autres rencontres d'information sur différents thèmes qui peuvent les intéresser.
- Collaborer à l'aménagement d'espaces occupationnels significatifs pour les résidents dans deux unités d'un CHSLD.
- Soutien à l'achat et l'installation de deux tables Tovertafel (table de jeux interactifs) dans un CHSLD afin de pouvoir offrir ce type de divertissement sur tous les étages sur une base plus régulière.
- Organisation de cafés-rencontres en partenariat avec la Société Alzheimer de l'Estrie.
- Recherche de partenariat pour la création d'un outil d'aide aux proches aidants de personnes en perte cognitive.
- Recrutement de nouveaux membres pour notre comité.
- Café-rencontre avec capsule informationnelle sur les droits

8. Tenue des rencontres

Le comité a tenu sept rencontres régulières.

Une assemblée générale a eu lieu le 17 septembre 2024.

9. Heures approximatives de bénévolat

Aucun relevé systématique des heures de bénévolat n'a été fait.

10. Bilan financier

☐ Rapport financier transmis à part.

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

❖ Le milieu de vie dans les centres d'hébergement de longue durée

À nouveau cette année, nous demandons que la réorganisation des milieux de vie dans les centres d'hébergement de longue durée soit **priorisée**. Nous craignons que les restrictions budgétaires en cours freinent les projets d'amélioration.

Le comité des usagers incite donc le CUCI à travailler à ce que la nécessité d'assurer un maintien des initiatives visant à occuper les résidents avec des activités stimulantes aux niveaux intellectuel et physique soit une priorité. Au-delà de la pérennisation des initiatives qui améliorent les conditions de vie des résidents et leur bien-être, il importe d'accélérer le pas vers l'actualisation d'un milieu de vie agréable et stimulant, de jour comme de soir, et ce, sept jours par semaine.

❖ Les services de soutien à domicile

Nous réitérons le besoin mis de l'avant dans notre rapport d'activités de l'an dernier : que le CUCI fasse des 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.

❖ Le recrutement

Le recrutement de membres aptes non seulement à représenter adéquatement les différents types d'usagers mais aussi à exercer des fonctions administratives exigeantes, demeure un enjeu majeur, tant pour les comités de résidents que les comités des usagers. En ce sens, nous demandons au CUCI d'entreprendre des démarches pour que les bénévoles des comités des usagers et des résidents aient droit à un **crédit d'impôt**. Ce serait une bonne façon de reconnaître leur engagement et de motiver de nouvelles personnes à se joindre à ces comités.

❖ Le rôle du CUCI vis-à-vis de la nouvelle structure de gouvernance

L'arrivée de Santé Québec et les restrictions budgétaires sont susceptibles d'impacter les services et soins donnés dans notre établissement. Restons vigilants et signalons toutes les actions ou les inactions qui pourraient porter atteinte aux intérêts et aux droits des usagers.



Signature de la présidente

2025/05/10

Date