

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**

Québec 

Rapport d'activité 2019-2020

Comité des usagers du Centre
intégré universitaire de santé
et de services sociaux de
l'Estrie

Le Rapport a été adopté à la séance du CUCI,
le 27 août 2020

COMITÉ DES USAGERS DU CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 - 2020

1. Identification du comité

Nom du comité des usagers
Comité des usagers du centre intégré (CUCI)
Nom de l'établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité
Adresse postale : 300, King Est, bureau 1409, Sherbrooke (Québec)
Numéro de téléphone : 819 780-2220, poste 41411
Courriel : cuci.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Les comités des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comité des usagers du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke 2. Comité des usagers du Centre jeunesse de l'Estrie 3. Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie 4. Comité des usagers du CRDITED 5. Comité des usagers du Centre de réadaptation Estrie 6. Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS 7. Comité des usagers du Granit 8. Comité des usagers du Haut-Saint-François 9. Comité des usagers de la Haute-Yamaska 10. Comité des usagers de Memphrémagog 11. Comité des usagers de la MRC-de-Coaticook 12. Comité des usagers de La Pommeraie 13. Comité des usagers des Sources 14. Comité des usagers du Val-Saint-François

2. Mot du président

L'année 2019 - 2020 a permis encore de démontrer que les comités des usagers (CU) et de résidents (CR) ont toujours leur place au sein du CIUSSS de l'Estrie - CHUS. Notre rapport vous permettra de le constater. Voilà pourquoi je suis si fier d'avoir œuvré au sein d'une telle équipe pendant presque huit ans. Travailler pour et avec les usagers et résidents est des plus gratifiants. Cela nous amène à mettre à l'affût nos yeux et nos oreilles afin de s'assurer du respect des droits des usagers et des résidents et de la qualité des soins et services par notre établissement. Je termine en remerciant toute l'équipe des plus dynamiques du CUCI (CE, Représentant de chaque installation, Personne-ressource, Chargée de projet).

Merci à tous les CU et CR pour leur grande générosité!

Merci à toutes les équipes du CIUSSS de l'Estrie - CHUS qui nous ont si bien appuyés dans la mesure de leur compétence tout au long de cette année.

Aurevoir!

Normand Bernier
Président sortant du CUCI

3. Les membres du comité

Prénom	Nom	Rôle (président, vice-président, etc.)
Normand	Bernier	Président sortant
Nicole	Chiasson	Vice-présidente Représentante CLSC et CHSLD de Sherbrooke et IUGS
Jaime	Borja	Représentant au CA Représentant CHUS
Louyse	Philibert	Trésorière Représentante Coaticook
Monique	Duguay	Secrétaire Représentante Des Sources
Mélanie	Laliberté	Représentante CJE
Claude	Moreau	Représentant CRDE
Guy	Désilets	Représentant CRDITED
Juliette	Dupuis	Représentante Haute-Yamaska
Carolle	Ferland	Représentante de CR puis représentante au CA du RPCU
Michèle	Salvail	Représentante Memphrémagog
Michel	Lafrance	Représentant La Pommeraie
Charlotte	Lavoie	Représentante Granit
Nicole	Therrien	Représentante Val-Saint-François

Coordonnées du président, du responsable de l'établissement et de la personne-ressource

Président	Normand Bernier Téléphone : 819 847-0558 Courriel : normandbernier48@gmail.com
Responsable du comité des usagers dans l'établissement	Émilie Kahr Téléphone : 819 780-2220 poste46350 Courriel : emilie.kahr.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 375, rue Argyll, bureau 3630, Sherbrooke (Québec) J1J 3H5
Personne-ressource	Madelaine Houde Téléphone : 819 574-6216 Courriel : madelaine.houde.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale : 133, rue Principale, Saint-François-Xavier-de-Brompton (Québec)

4. Bilan des activités

Les activités du CUCI puis celles réalisées par les comités des usagers et de résidents (CU et CR), sont présentées au regard de chacune des fonctions attribuées à l'ensemble des comités. Par la suite, les activités propres au CUCI seront présentées selon ses responsabilités de représentation, de coordination et de soutien aux comités des usagers.

Note : Au moment de finaliser le présent rapport, quatre comités des usagers n'avaient pas encore remis leur rapport d'activité au CUCI.

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

Production d'une vidéo

Une vidéo intitulée *12 droits, 12 minutes* a été produite et distribuée aux gestionnaires du CIUSSS de l'Estrie-CHUS ainsi qu'à diverses catégories de gens via les comités des usagers. Des capsules servant à présenter chacun des 12 droits ont aussi été produites à partir de cette vidéo. Celles-ci ont été diffusées notamment sur les ondes de Radio-Canada, à l'automne 2019, à heures de grande écoute.

Conférences

Le CUCI a pris en charge l'organisation de quatre conférences offertes au public dans le cadre de la **semaine nationale des droits des usagers** : 2 à Sherbrooke, 1 à Coaticook puis 1 à Granby. À chacun de ces événements, la vidéo *12 droits, 12 minutes* a été présentée et des comités des usagers ont eu l'occasion d'installer un kiosque pour y distribuer du matériel promotionnel et jaser avec les gens à l'accueil. Une campagne publicitaire a été faite sur les ondes de Radio-Canada Première et Rouge FM, ainsi que sur l'intranet du CIUSSS de l'Estrie-CHUS et le réseau Facebook. Les gens étaient invités à participer à un tirage en visionnant la vidéo ou s'informant sur les droits des usagers : plus de 500 personnes y ont participé.

Matériel promotionnel

Chaque année, le CUCI prend en charge la production ou réimpression de matériel promotionnel distribué à l'ensemble des comités des usagers, pouvant être utilisé notamment dans le cadre de la semaine nationale des droits des usagers ou à tout autre moment jugé opportun par les comités. Ainsi, outre la production de la vidéo *12 droits, 12 minutes* puis la réimpression d'un cahier de jeux informatif et d'un signet où sont listés les douze droits, le CUCI a produit un cahier intitulé *La trousse de l'utilisateur bien informé*. On y retrouve les tenants et aboutissants des comités ainsi que des informations telles les modalités d'accès à son dossier d'utilisateur ou ce qui peut être fait face à une insatisfaction liée aux soins et service. Tout ce matériel a été produit tant en anglais qu'en français.

Exemples d'actions particulières réalisées par les comités des usagers et de résidents

- Présence au salon annuel de la FADOQ Estrie puis au festival des *Townshippers*
- Présentation des droits en anglais au groupe OPALS et la communauté de Lennoxville
- Tournée d'information et de partage sous forme de café-rencontre, dans des RI-RTF en santé mentale
- Tenue de kiosques dans des entrées et salles d'attente des installations
- Conférence sur les droits et la juste-traitance
- Distribution dans des CHSLD de calendriers 2020 où sont écrits les droits et coordonnées des comités de résidents ou de
- Rencontres de nouveaux résidents en CHSLD; lettre de bienvenue et feuillet d'information; matériel promotionnel; participation aux rencontres post-admission...
- Capsules d'information publiées dans des journaux locaux ou feuillets d'information à l'interne (CHSLD)
- Parution des douze droits dans un bulletin électronique en anglais
- Matériel d'information distribué dans les installations, puis dans les pochettes remises aux usagers du SAD et en santé mentale.
- Présentation de la vidéo "Douze droits, douze minutes"

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

Comités de travail de l'établissement

Tout au long de l'année, plus de 40 participants provenant des comités des usagers ont porté la voix des usagers dans divers comités de l'établissement. Cette participation est coordonnée en partenariat par le CUCI et le Service de l'expérience usager (DQEPP).

Rassemblement des comités, le 21 mai 2019

Tous les membres des comités des usagers et de résidents ont été invités à participer à une journée d'échange sur les problématiques et enjeux observés : 73 personnes représentant tous les comités des usagers du territoire ont participé à différents ateliers de travail. Il en résulte 4 enjeux prioritaires présentés au CA ainsi que l'identification de divers autres problèmes regroupés en 10 catégories, selon les directions du CIUSSS de l'Estrie-CHUS concernées.

Rencontres avec des gestionnaires

Pour donner suite aux enjeux et problèmes identifiés le 21 mai et qui n'ont pas fait l'objet d'un enjeu prioritaire présenté au CA, le CUCI a organisé des rencontres avec des gestionnaires. Suite à des rencontres préparatoires avec les membres des comités des usagers intéressés, deux rencontres ont eu lieu : 1) avec des gestionnaires des services jeunesse; 2) avec des gestionnaires des urgences. Cela a donné lieu à des résultats tangibles, notamment une

collaboration gestionnaire/comités pour déterminer le contenu à diffuser sur les écrans dans les salles d'urgence et un lien de communication directe entre gestionnaires du secteur jeunesse et le comité des usagers du CJE. Des démarches ont aussi été faites auprès de la direction des services de SAD et des ressources humaines, sans toutefois avoir été menées à terme vu certains problèmes de disponibilité.

Projet approche partenariat intervenant-usager dans les services de SAD

Au printemps 2019, des membres de l'exécutif du CUCI se sont vivement impliqués dans l'élaboration du projet *Approche partenariat avec l'utilisateur et le proche dans les services SAD*, subventionné par le MSSS. Une fois le projet en marche, le CUCI a continué d'y contribuer à divers niveaux.

Consolidation du partenariat avec l'établissement

La participation régulière du Dr Stéphane Tremblay aux réunions de l'exécutif du CUCI puis celle d'Émilie Kahr, répondante de l'établissement auprès des comités des usagers, tant aux réunions de l'exécutif qu'aux réunions du CUCI, favorise une circulation optimale d'information et l'avancement des dossiers relatifs aux améliorations visées. En outre, un comité partenariat CUCI-CPQS qui se rencontre trois fois par année favorise le développement d'un regard commun sur les problèmes perçus dans le système.

Exemples d'actions particulières réalisées par les comités des usagers et de résidents

- Création de fiches pour collecter les observations des bénévoles
- Rencontres en vue de connaître l'offre de service et les enjeux et défis de l'équipe d'intervenants dans différents secteurs (RLS Sherbrooke)
- Visite d'une unité en médecine spécialisée et aux usagers du service d'hémodialyse au CHUS
- Représentation sur le projet Centre mère-enfant et Urgence au CHUS Fleurimont
- Participation aux rencontres concernant le nouveau CHSLD (HY)
- Participation au comité de réaménagement des soins intensifs au centre hospitalier de Granby
- Participation au Comité de Vigie de Memphrémagog et Comité milieu de vie; à la Table des aînés et des proches-aidants
- Participation aux rencontres avec les familles de résidents en CHSLD organisées par la DPSAPA
- Présence de membres de comités de résidents sur les étages; à l'écoute des résidents et leurs proches
- Nombreuses requêtes ou signalements des comités de résidents auprès des gestionnaires concernés
- Collaboration continue avec les chefs d'unité en soins de longue durée

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

Implantation du processus d'évaluation de la qualité perçue

Après avoir été très impliqué dans l'élaboration du processus d'évaluation de la qualité perçue avec le Service de l'expérience usager (DQEPP) en 2018, l'exécutif du CUCI continue d'être actif dans la mise en œuvre de ce processus et son évaluation.

Exemples d'actions particulières réalisées par les comités des usagers et de résidents

- Participation de représentants de comités des usagers et de résidents à divers processus d'évaluation de la qualité perçue, sous l'égide de la DQEPP

- Évaluation spécifique des services d'urgence au centre hospitalier de Granby menée par le comité des usagers HY
- Rencontres avec des chefs de service
- Boîte de suggestions et suivis
- Rencontres avec les nouveaux résidents et leurs proches
- Réalisation de sondages maison

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

Enjeux prioritaires

Le principal mécanisme à la disposition du CUCI pour défendre les droits des usagers est celui prévu par le *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et des comités de résidents* du MSSS, soit soumettre à chaque année des recommandations sur des enjeux prioritaires au CA. Les enjeux présentés au printemps 2019 portaient sur :

- l'absentéisme au travail;
- la diminution et la méconnaissance des ressources dans les CLSC;
- la déshumanisation des processus et procédures à l'urgence psychiatrique;
- les lacunes importantes sur les plans de l'accessibilité, de la continuité et de la qualité des services à la clientèle jeunesse.

La portée des recommandations du CUCI sur ces sujets a toutefois été limitée.

Formation offerte en partenariat CUCI – CPQS – CAAP-Estrie

Développé par le comité de partenariat CUCI-CPQS, un atelier de formation portant sur la défense des droits et l'amélioration des services a été offert dans 4 RLS : Windsor, Cowansville, Sherbrooke, Lac-Mégantic. Une part importante de cet atelier, d'une durée de 6,5 heures, était réservée à une présentation du système de traitement des plaintes par le CPQS ou un commissaire adjoint. Le directeur de CAAP-Estrie était aussi présent pour expliquer le rôle de cet organisme et consolider notre partenariat.

Formation du RPCU

Le CUCI a organisé pour les comités de l'Estrie ce qui est communément appelé la « formation de base » du RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers). Cette formation permet aux membres des comités de mieux saisir leur rôle et comment l'exercer à l'intérieur du cadre ministériel. Bien qu'elle touche d'autres aspects que la défense des droits, une attention importante y est donnée lors de l'atelier.

Exemples d'actions particulières réalisées par les comités des usagers et de résidents

- Représentations faites auprès de la DPSAPA et de la DPSR pour dénoncer les impacts négatifs des lits de débordement en CHSLD, tant sur les résidents qui y sont hébergés que sur l'ensemble des résidents et proches qui sont privés de certains lieux communs; signalement fait auprès du CPQS sur ce même sujet.
- Rencontre concernant l'arrivée et le triage à l'urgence du CHUS Fleurimont
- Rencontres avec des gestionnaires en CHSLD (service des loisirs, offre alimentaire...) pour mieux comprendre les offres de service et faire connaître les préoccupations à l'égard des droits et du bien-être des résidents
- Suivi du dossier pour l'obtention du Wi-fi en CHSLD
- Soutien auprès d'un résident souhaitant faire connaître son désir de recevoir l'aide médicale à mourir
- Requêtes faites aux chefs d'unité et coordonnateurs des CHSLD
- Travail de collaboration avec le CAAP - Estrie

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

Le CUCI n'exerce pas cette fonction, son rôle étant plutôt de soutenir au besoin les comités des usagers sur ce plan, notamment via des activités de formation telles celles décrites ci-dessus.

Exemples d'actions particulières réalisées par les comités des usagers

- Orientation des résidents en CHSLD ou leurs proches, selon le cas, vers le personnel de gestion
- Réponse à des demandes d'information ou d'assistance, p. ex. :
 - o Frais de stationnement d'une proche d'une personne hébergée à l'UCDG (unité courte durée gériatrique).
 - o Insatisfaction à l'égard des comportements d'une intervenante SAD
 - o Impossibilité de visiter un proche en CHSLD, en raison de la COVID-19
- Accompagnement d'usagers concernant des plaintes au sujet des ressources intermédiaires et du temps d'attente pour recevoir de l'équipement (CRE)
- Plaintes contre le transport en ambulance, les urgences et l'attitude des médecins (du Granit)
- Le comité des usagers du CJE assure un accompagnement de nature particulière, exercé par sa personne-ressource : rencontres individuelles; accompagnement aux tables d'orientation ou de révision; rencontres avec les intervenants; accompagnement au tribunal.

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

Le CUCI n'exerce pas cette fonction, son rôle étant plutôt de soutenir au besoin les comités des usagers sur ce plan.

Exemples d'actions particulières réalisées par les comités des usagers

- Recrutement et mise sur pied d'un nouveau comité de résidents et soutien continu
- Soutien à la révision des règles de fonctionnement de comités de résidents
- Analyse des données relatives aux plaintes et interventions traitées au BCPQS
- Leadership exercée dans la préparation et la tenue de rencontres statutaires avec les coordonnateurs des services d'hébergement ainsi que dans les suivis
- Soutien à la production de matériel promotionnel
- Soutien à la préparation et à la tenue des assemblées générales
- Traitement des demandes d'attribution de codes de stationnement
- Distribution du matériel produit par le CUCI
- Liens avec le CUCI pour les inscriptions aux formations offertes ainsi que pour l'ensemble des activités organisées par le CUCI
- Prise en charge de diverses dépenses (déplacements, congrès, calendriers pour les résidents...)

Fonctions propres au CUCI

Voici une liste non exhaustive d'exemples illustrant l'exercice de chacune de ces fonctions.

1) Représentation

- Représentant du CUCI au CA ainsi qu'aux comités suivants : a) de vigilance et de la qualité; b) *Agir pour et Avec*
- Présentation au CA du rapport d'activité annuel et des enjeux prioritaires suivis de recommandations
- Membre du CUCI représentant les comités des usagers au CA du RPCU
- Participation du président du CUCI à la Table des présidents (4 rencontres/année)
- Participation avec le service de l'expérience usager (DQEPP) à des rencontres provinciales sur les communautés de pratique, axées notamment sur le partenariat avec les usagers
- Diverses représentations auprès de la direction générale et du RPCU afin de clarifier le statut des personnes-ressources des comités.
- Lettre envoyée à la ministre McCann au sujet des budgets des comités des usagers
- Participation au comité d'évaluation des prix remis lors du Gala d'excellence puis participation au gala
- Participation à l'assemblée générale annuelle de CAAP-Estrie
- Participation au comité de sélection pour le poste de CPQS
- Représentation auprès de la DG pour rendre hommage de façon permanente à Denis Marceau (prix de partenariat, local à son nom).

2) Coordination

- Prise en charge de projets bénéficiant à l'ensemble des comités afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers, tels qu'exposés plus haut.
- Harmonisation des outils de reddition de compte pour tous les comités des usagers et de résidents et simplification du modèle servant à faire le rapport d'activité
- Présentation de balises claires en ce qui a trait aux demandes de remboursement puis à la reddition de compte / Liens avec le service des finances pour assurer la justesse des informations de base servant à produire les rapports financiers de chaque comité des usagers
- L'organisation de la journée de rassemblement des membres des comités des usagers et de résidents, le 21 mai 2019 et, par la suite, de rencontres avec des gestionnaires.

3) Soutien

- Soutien notable au comité des usagers du CRDITED (115 heures fournies par la personne-ressource du CUCI)
- Soutien financier à la participation au colloque *Pour le mieux-être des aînés* (Lévis) ainsi qu'au congrès annuel du RPCU (Rivière-du-Loup), notamment pour les comités ayant un budget très restreint
- Mise en valeur des bons coups des comités lors de la journée de rassemblement du 21 mai 2019
- Mise en œuvre d'un plan d'action sur le recrutement et la rétention des membres : analyse des besoins, inventaire de stratégies, discussions, production d'outils en cours (démarche interrompue en raison de la COVID-19)
- Production et impression d'un guide d'accueil pour les nouveaux membres
- Organisation d'un atelier de formation pour les membres de l'exécutif du CUCI et les présidents des comités des usagers sur le règlement des différends (atelier devant avoir lieu le 17 mars 2020 et annulé en raison de la COVID-19)

5. Tenue des rencontres

Le CUCI a tenu cinq rencontres régulières alors que son comité exécutif s'est rencontré neuf fois.

6. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

- Consolider le comité des usagers du centre intégrée (CUCI) : révision des règlements; renouvellement de l'exécutif; renouvellement du *membership*; prise en compte des évaluations et sondage d'intérêt faits auprès des membres...
- Soutenir les comités dont la survie est précaire (absence d'une présidence disponible pour assumer toutes les responsabilités inhérentes à ce rôle; baisse de motivation ou de disponibilité en raison de problèmes de santé personnels ou d'un membre de la famille et de l'accumulation des années de bénévolat chez bon nombre de membres; aussi en raison d'une lourdeur administrative, de résultats peu tangibles...) ainsi que collaborer à la création de nouveaux comités (notamment au CRDITED).
- Aider les comités à fonctionner malgré les contraintes et embûches dues à la pandémie.
- Consolider le partenariat avec l'établissement et améliorer la circulation d'information.
- Consolider la représentation des usagers au plan provincial à travers des liens étroits et continus avec le RPCU ainsi que la table des présidents des CUCI.
- Diffuser de l'information dans les médias sur les droits des usagers lors de la semaine nationale des droits des usagers (aucune conférence planifiée en 2020 en raison des impératifs de distanciation physique).
- Assurer un soutien aux comités ainsi qu'un suivi auprès des gestionnaires concernés en lien avec les différents enjeux énoncés par les comités des usagers (voir ci-dessous).
- Mettre sur pied des activités de formation offertes sur une plateforme numérique.
- Assurer une circulation d'information adéquate auprès des comités au sujet des réalités régionales et des mesures déployées relativement à la pandémie COVID-19.

- L'après COVID-19! Suite à la longue période de confinement et de mesures exceptionnelles dictées par le gouvernement, il nous importe d'assurer une vigie au regard des droits des usagers et des conditions de vie des résidents en CHSLD, de la relance progressive des services offerts aux usagers puis des mesures qui pourraient être déployées pour faire face à l'éventuelle 2^e vague.

7. Enjeux prioritaires signalés par les comités des usagers et de résidents

Alors que le CUCI a choisi de limiter le nombre d'enjeux et de recommandations présentées au conseil d'administration, il lui appert nécessaire de rendre compte ici de plusieurs enjeux identifiés par les comités des usagers, lesquels représentent divers RLS, secteurs d'activité et catégories d'usagers. Nous espérons sensibiliser ainsi différents acteurs administratifs aux préoccupations particulières des comités des usagers et de résidents. En outre, le CUCI a l'intention de soutenir les comités dans les démarches jugées nécessaires pour donner suite aux enjeux qu'ils soulignent.

Services en santé mentale

La recommandation énoncée l'an dernier relativement à la déshumanisation des soins et services à l'urgence psychiatrique de l'Hôtel-Dieu sera rappelée cette année aux membres du CA. En complément, il est recommandé que, sur l'ensemble des soins et services en santé mentale :

- les usagers perçoivent être accueillis et traités de manière humaine et empathique;
- le niveau d'intervention et de protection soit ajusté aux besoins uniques de l'utilisateur et de la situation et soit uniforme d'un intervenant à l'autre;
- les besoins de base des usagers en attente de la consultation avec le médecin soient répondus;
- l'environnement physique incite au calme et au rétablissement;
- les usagers puissent trouver des sources de réconfort;
- le proche aidant sente qu'il a une place dans l'accompagnement de la personne et qu'il soit supporté dans son rôle.

Les services ambulatoires dans les urgences

Une amélioration est jugée nécessaire en ce qui a trait à l'humanisation des services lors de l'accueil, le triage et l'attente au secteur ambulatoire des urgences, notamment dans les deux installations à Sherbrooke. Aussi, il est recommandé que :

- les usagers puissent facilement savoir quoi faire à leur arrivée;
- les usagers soient accueillis de manière bienveillante;
- les usagers ayant une faible cote de priorité soient informés et assistés au sujet des alternatives de service;
- les usagers aient de l'information leur permettant d'évaluer la durée de l'attente et de comprendre pourquoi celle-ci s'impose;
- la douleur des usagers soit bien contrôlée;
- le niveau de confort puisse être adéquat en fonction de la condition de l'utilisateur;

À cela s'ajoutent : que les mesures restrictives pouvant être liées à la gestion de la pandémie COVID-19 prévoient un assouplissement au regard du droit à l'accompagnement et qu'une surveillance régulière soit faite du respect des mesures sanitaires imposées dans les salles d'attente.

L'information relative aux soins et services et l'accès à celle-ci

L'humanisation des soins et services de première ligne et, en corollaire, la réduction du stress relié au manque d'information sont des visées qui doivent prévaloir. De plus, l'accès à l'information est un des douze droits spécifiques des usagers. Alors qu'un des enjeux exposés au CA de l'établissement l'an dernier et qui seront rappelés cette année souligne l'importance d'informer adéquatement la population sur les services de SAD, de façon plus générale il est demandé ici que l'établissement facilite l'accès à l'information et communique tout changement dans le panier de services de la population aux membres des comités des usagers et de résidents ainsi qu'à l'ensemble des usagers de l'Estrie, et ce, en considérant les particularités propres à chaque RLS. En outre, il est recommandé que :

- les usagers reçoivent une information claire et réaliste au sujet de l'accès aux soins au moment où ces derniers lui sont proposés;
- les usagers aient accès à de l'information leur permettant d'évaluer l'état de la situation quant à l'accès aux différents services;
- les usagers en attente d'un service se voient informés et rassurés si ce service ne peut leur être offert au moment où il était prévu;
- l'information concernant les suivis souhaités par les médecins soit documentée de manière à ce que cette information soit accessible et sans risque d'être perdue;
- les usagers puissent savoir où s'adresser lorsqu'ils ont une inquiétude.

Les services sociaux de première ligne

La recommandation relative à la clarification et la diffusion de l'information sur les services des CLSC énoncée à l'intention du CA l'an dernier ainsi que celle relative aux services jeunesse sera rappelée à cette instance. Néanmoins, il s'avère à propos de réitérer ici la préoccupation au regard de ces services et, plus particulièrement, en ce qui a trait aux services sociaux. Sans connaître la nature des travaux réalisés par un comité consultatif mis sur pied pour réviser l'offre des services de première ligne ainsi que l'impact des récents plans d'action dans le secteur jeunesse, les considérations suivantes méritent certes d'être considérées :

- une gestion décentralisée et l'abolition de la gestion par silos des services sociaux de première ligne;
- une évaluation systématique des besoins de ces services par sous-région (services aux familles, services psychologiques aux individus, services de soutien à domicile, services en psychiatrie, besoins en développement et en soutien des organismes communautaires...).

Les CHSLD

La qualité du milieu de vie en CHSLD est toujours d'une grande importance pour les résidents et leurs proches. Outre l'importance accordée au recrutement et à la présence des membres du personnel, nous rappelons l'importance de se soucier de la personne dans sa globalité et de la stimuler sur tous les plans : physique, cognitif, affectif et spirituel.

- L'absence d'activités, notamment pour les personnes qui reçoivent peu de visite de leur entourage est consternant. Bon nombre de résidents ne peuvent pas quitter l'étage, voire même leur chambre et passent la journée à attendre. Considérant les ressources professionnelles et scientifiques qui oeuvrent au CIUSSS de l'Estrie-CHUS (ergothérapeutes, chercheurs...), nous déplorons que leurs expertises et compétences ne soient pas mises à profit de façon notable pour le mieux-être des résidents.
- Considérant l'importance d'une approche fondée sur une perspective du parcours de la vie, de la naissance jusqu'à la mort, et que la promotion de la santé mentale inclut à la

fois de prévenir les troubles de santé mentale et d'améliorer le bien-être de la personne dans sa globalité, il est demandé de bien identifier les services et ressources en santé mentale dont bénéficient les résidents et de viser l'amélioration des services en santé mentale de cette population.

- Puis, à la lumière de l'expérience vécue dans les CHSLD avec la pandémie de la Covid-19, il est attendu que le CIUSSS de l'Estrie - CHUS anticipe des pistes de solutions novatrices permettant de réduire les impacts d'une 2^e vague. Les comités soulignent en particulier ce que le MSSS a reconnu, soit que la présence des proches aidants pour soutenir les aînés dans leur quotidien mais aussi en fin de vie est indispensable et précieuse. Enfin, les comités des usagers et de résidents souhaitent demeurer actifs malgré les contraintes créées par cette crise sanitaire.

L'évaluation de la qualité perçue et de la satisfaction ainsi que pour les plans d'action qui en découlent

Observant un écart entre l'information relative aux mécanismes de partenariat inhérent au processus d'évaluation de la qualité perçue et de la satisfaction et le déploiement de ce processus dans différents secteurs, il est recommandé de poursuivre les efforts afin que le partenariat puisse être en place comme il était initialement prévu.

Accès équitable aux soins médicaux en région

Il importe d'assurer à tous les usagers, peu importe le RLS où ils habitent, un accès équitable aux soins médicaux, et ce, en temps opportun. Ainsi en dehors des grands centres, il est souhaité qu'une couverture journalière soit assurée par un médecin généraliste ou/et un/une IPS, notamment dans le Haut St-François (Cookshire, La Patrie, Weedon).

Le recrutement et la rétention des membres de comités

La responsabilité de recruter des nouveaux membres incombe aux comités. Nonobstant, ces derniers souhaitent que l'établissement leur apporte un soutien tangible sur ce plan. D'une part, l'établissement a la responsabilité d'assurer la présence des comités des usagers et de résidents et, d'autre part, il a des ressources certes plus compétentes à cet égard que les bénévoles qui oeuvrent au sein des comités. Au cours de l'année 2019 - 2020 le CUCI a procédé à une analyse des besoins et déployé plusieurs actions pour tenter de soutenir les comités, tant pour le recrutement que pour la rétention des membres; d'autres actions se poursuivront en 2020-2021. Cela n'est toutefois pas suffisant. Confier aux comités la responsabilité d'assurer la pérennité de leur présence au sein de l'établissement n'est pas réaliste.

8. Consolidation financière (selon les données disponibles en date du 22 septembre 2020)

Comité des usagers	Budget alloué	Solde
du CHUS	80 000	1 485
du CJE	34 580	10 153
du CRE	8 041	00
du CRDE	7 738	2 136
du CRDITED	15 270	5 479
du Haut-Saint-François	10 036	507
de Memphrémagog	21 913	5 677
de la Haute-Yamaska	56 213	5 404
de La Pommeraie	39 172	5 333
des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS	64 781	10 595
des Sources	16 321	2 010
De Coaticook	8 689	33
du Granit	18 491	266
du Val-Saint-François	14 325	2 879
Sous-total	395 570	51 957
CUCI – Budget de fonctionnement	91 345	12 053
CUCI - Projets en commun	34 973	(270)
TOTAL	521 888	64 010

9. Conclusion

Le CUCI et les comités des usagers et de résidents qu'il représente ont été très actifs tout au cours de l'année 2019-2020, tant auprès des usagers qu'auprès des gestionnaires de différentes directions. Les actions notées dans les pages précédentes du présent rapport en rendent compte. Les membres en tirent une grande satisfaction et sont fiers du travail accompli. En contrepartie, nous observons un certain essoufflement, une certaine impatience et désillusion au sein des bénévoles qui ont à cœur le bien-être global des usagers et résidents et de leurs proches. Diverses réalités contribuent à l'essoufflement puis aux sentiments susmentionnés. On observe par exemple un changement au niveau de l'exercice du rôle des comités : nous sommes passés peu à peu d'un service bénévole de proximité à un service devant être accordé à l'ensemble des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, ce qui résulte en une lenteur dans les décisions et actions pouvant être déployées puis en la multiplication des comités auxquels il convient de participer pour représenter adéquatement les usagers. Le

recrutement de nouveaux membres et la difficulté inhérente à cette responsabilité, les exigences administratives, l'abondance d'informations et la quantité de réunions en déconcertent plus d'un; la tâche de bénévole devient de plus en plus lourde, en particulier celle des présidents et présidentes des comités.

Le CUCI, dans son rôle de gouvernance des comités des usagers qui s'articule notamment à travers sa fonction de soutien, a donc un défi de taille à relever, défi d'autant plus notable en raison de la nature bénévole de l'engagement de ses membres et des mécanismes particuliers de consultation, de concertation et d'action devant être développés en ces temps de pandémie, Ainsi, l'année 2020-2021 verra les efforts du CUCI, en particulier de l'exécutif du CUCI, centrés sur le soutien aux démarches nécessaires pour donner suite aux enjeux notés ci-dessus ainsi qu'à l'exercice des fonctions régulières des comités.

Nicole Chiasson, présidente intérimaire du CUCI

28 août 2020

Mise à jour au point 8 : 22 septembre 2020