



SÉANCE ORDINAIRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS

PERSONNES CONVOQUÉES : Membres du conseil d'administration
DATE : Jeudi 26 août 2021, de 16 h à 18 h 00
LIEU : **Par vidéoconférence Zoom**



PROJET D'ORDRE DU JOUR

1. Ouverture de la séance et constatation des présences
2. Lecture et adoption de l'ordre du jour
3. Période de questions du public
4. Lecture, approbation et suivis des procès-verbaux de la séance ordinaire tenue le 14 juin 2021 et de la séance spéciale tenue le 8 juillet 2021 par vidéoconférence Zoom
5. Informations du président du conseil d'administration et du président-directeur général
6. **Points pour échanges (discussion et/ou décision) AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, LES PROCHES ET LA COMMUNAUTÉ**
 - 6.1 **Bâtir pour et avec le personnel, les médecins, gestionnaires, partenaires, bénévoles et la communauté**
 - 6.1.1 Situation de la main-d'œuvre et activités cliniques
 - 6.1.2 Rapport annuel en matière de promotion, de la civilité, de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
 - 6.1.3 Rehaussement financier PSOC 2021-2022
 - 6.1.4 Dépôt - Réponse aux enjeux et recommandations formulés par le comité des usagers du centre intégré 2019-2010
 - 6.2 **Assurer la qualité des soins et services**
 - 6.3 **Garantir l'accessibilité aux soins et services**
 - 6.4 **Utiliser judicieusement les ressources**
 - 6.5 **Intégrer la mission universitaire**
7. Informations des comités et instances du conseil d'administration et du président-directeur général
 - 7.1 Comité de révision des plaintes – Rapport annuel 2020-2021
8. **Agenda de consentement AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, LES PROCHES ET LA COMMUNAUTÉ**
 - 8.1 **Bâtir pour et avec le personnel, les médecins, gestionnaires, partenaires, bénévoles et la communauté**
 - 8.1.1 Exécutif du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
 - 8.1.1.1 Effectifs des médecins, dentistes et pharmaciens du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
 - 8.1.2 Règlements du conseil multidisciplinaire – mise à jour
 - 8.2 **Assurer la qualité des soins et services**
 - 8.3 **Garantir l'accessibilité aux soins et services**
 - 8.4 **Utiliser judicieusement les ressources**
 - 8.4.1 Registre des signataires autorisés RAMQ
 - 8.4.2 Contrats de sages-femmes
 - 8.5 **Intégrer la mission universitaire**
9. Divers
10. Huis clos
 - 10.1 Rapport trimestriel à la période 3 – AS-617
 - 10.2 Cadres supérieurs
11. Clôture de la séance

RAPPORT D'ACTIVITES

Président du conseil d'administration et président-directeur général

Communications externes

Communiqués et actualités

- Le 16 juin 2021 | En raison de l'amélioration de la situation épidémiologique sur le territoire, à compter du 19 juin prochain, l'horaire des différents lieux de dépistage sera modifié.
- Le 17 juin 2021 | En ce début de saison estivale et en pleine période de déconfinement, la Direction de santé publique de l'Estrie rappelle aux amateurs de plein air et aux travailleurs œuvrant à l'extérieur que c'est en Estrie que l'on rapporte le plus de cas de maladie de Lyme. La prévention est donc de mise.
- Le 18 juin 2021 | Première mondiale : le Centre de recherche du CHUS produit du gallium-68 par cyclotron pour détecter et traiter les patients atteints de cancers neuroendocriniens.
- Le 21 juin 2021 | Les journées de grèves des 21 et 22 juin 2021 sont suspendues par la CSN. Or, le personnel affilié au syndicat APTS, regroupant les techniciens et les professionnels de la santé et des services sociaux exercera son droit de grève ces mêmes journées, ce qui pourrait causer le ralentissement ou le report de services.
- Le 21 juin 2021 | Les activités de l'urgence mineure de Windsor, situé au 23, rue Ambroise-Dearden à Windsor, reprendront progressivement dès le 28 juin 2021, à 7 h 30.
- Le 21 juin 2021 | La Fondation du Centre jeunesse de l'Estrie, en partenariat avec le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, est fière d'annoncer l'arrivée d'un nouveau chien d'assistance en soutien émotionnel au Centre jeunesse de l'Estrie. Depuis mai dernier, Bobine fait officiellement partie de l'équipe d'évaluation et d'orientation à la Direction de la protection de la jeunesse. Par sa présence rassurante, elle joue un rôle significatif auprès des enfants et des parents qui y sont aidés.
- Le 23 juin 2021 | Livraison Pfizer retardée. Les rendez-vous de vaccination prévus ce jour au Centre de foires de Sherbrooke, entre 10 h et midi seront déplacés entre 17 h et 19 h 30.
- Le 23 juin 2021 | Certaines consignes d'isolement sont levées en Estrie. Ainsi, depuis aujourd'hui, l'isolement préventif n'est plus requis pour un contact considéré comme protégé.
- Le 25 juin 2021 | Le 3 juin dernier, les directeurs de santé publique régionaux ont transmis à différents ministères des gouvernements provincial et fédéral des lettres visant à souligner l'importance du projet de loi C-22 et rappeler qu'il est plus nécessaire que jamais qu'une stratégie globale de réduction des méfaits, impliquant le déploiement d'un modèle de décriminalisation de la possession simple de substance, voit le jour. Les directeurs régionaux ont choisi de les rendre publiques aujourd'hui pour souligner la journée « Support don't punish » du 26 juin, journée de campagne mondiale de plaidoyer en faveur de politiques en matière de drogues fondées sur la santé et les droits de la personne.
- Le 28 juin 2021 | Les activités de vaccination, actuellement offertes au Centre des congrès, seront relocalisées aux Galeries de Granby, au 40, rue Évangéline, dès le 30 juin prochain.
- Le 5 juillet 2021 | L'unité des soins intensifs, quatre fois plus grands, à l'Hôpital de Granby a été inaugurée officiellement en présence du ministre des Transports, ministre responsable de la région de l'Estrie et député de Granby, François Bonnardel, au nom du ministre de la Santé et des Services sociaux, Christian Dubé.
- Le 5 juillet 2021 | Le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke a une nouvelle directrice générale. Il s'agit de Mme Nadia Girard qui est entrée en fonction le 7 juin dernier et succède à M. Gilles Michaud.
- Le 8 juillet 2021 | Message important aux utilisateurs des CPAP, des BIPAP et des ventilateurs à domicile – Philips Respironics annonce un rappel volontaire de certains appareils.
- Le 8 juillet 2021 | Devant l'importance de l'achalandage des urgences de l'Hôpital de Granby et de l'Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins, la direction du CIUSSS de l'Estrie – CHUS demande à la population de choisir judicieusement le lieu de ses soins et de ses services.
- Le 8 juillet 2021 | Le test par gargarisme est maintenant offert dans tous les lieux de dépistage du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
- Le 12 juillet 2021 | Les heures d'ouverture de l'urgence de Coaticook, située au 138, rue Jeanne-Mance, seront modifiées du 14 juillet au 16 août. La couverture médicale est insuffisante pour cette période.
- Le 13 juillet 2021 | Tous les centres de vaccination du CIUSSS de l'Estrie – CHUS offrent la vaccination sans rendez-vous pour la première et la deuxième dose.

RAPPORT D'ACTIVITES — SUITE

Président du conseil d'administration et président-directeur général

Communications externes – suite

- Le 15 juillet 2021 | À compter du 18 juillet prochain, le point de service de dépistage de Val-des-Sources sera ouvert les lundis, mercredis et vendredis, de 8 h 30 à 16 h, sur rendez-vous.
- Le 19 juillet 2021 | Dès demain, un service de navettes gratuit sera mis en place par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS et la Société de transport de Sherbrooke. Des navettes seront accessibles des après-midis et des soirs de semaines ainsi que des fins de semaine selon les horaires disponibles. Les secteurs visés par ce service sont ceux du Mont-Bellevue, de Fleurimont et du centre-ville. Ce nouveau service est mis en place afin de faciliter l'accès au Centre de foires de Sherbrooke et encourage la population à se faire vacciner contre la COVID-19.
- Le 20 juillet 2021 | Un agrégat inhabituel d'infections transmises par les tiques a été identifié par la Direction de santé publique de l'Estrie. En effet, six cas d'anaplasmose ont été confirmés dans le secteur de Bromont. Cet agrégat est le premier du genre en Estrie et même au Québec.
- Le 20 juillet 2021 | Semaine de prévention de la noyade chez les personnes âgées – Nous avons tendance à penser que les noyades surviennent seulement chez les jeunes enfants qui sont moins habiles dans l'eau. Mais saviez-vous qu'en dix ans, 39 personnes âgées de 65 ans ou plus se sont noyées dans une baignoire au Québec? Manon Guay, professeure-chercheuse à l'Université de Sherbrooke et au Centre de recherche sur le vieillissement (CDRV) du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, a mis sur pied une étude pour tenter de comprendre ces noyades.
- Le 22 juillet 2021 | Plus de 29 000 doses de vaccins sont disponibles pour les sept prochains jours en Estrie. Que ce soit sous la formule sur rendez-vous ou sans rendez-vous, les équipes de vaccination sont prêtes à accueillir les personnes âgées de 12 ans et plus qui souhaitent être vaccinées pour la première ou la deuxième dose.
- Le 22 juillet 2021 | Devant l'importance de l'achalandage des urgences des hôpitaux du territoire, plus particulièrement celle de l'Hôpital de Granby et celle du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Memphrémagog, la direction du CIUSSS de l'Estrie – CHUS demande à la population de choisir judicieusement le lieu de ses soins et de ses services.
- Le 26 juillet 2021 | Malgré les enjeux de capacité de la main-d'œuvre, les soins de santé et de services sociaux demeurent sécuritaires en Estrie. La direction du CIUSSS de l'Estrie – CHUS entend bien le cri d'alarme du personnel infirmier et est bien au fait et préoccupée de la situation précaire de la main-d'œuvre en Estrie et dans tout le Québec, sans toutefois partager le constat que le réseau estrien a atteint un point de rupture. La direction exerce une vigie constante pour s'assurer que la population reçoit des soins de qualité et sécuritaires dans les installations du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
- Le 29 juillet 2021 | 60 nouvelles bourses de 9 210 dollars, les dernières, pour devenir préposés aux bénéficiaires (PAB) en CHSLD. Une dernière cohorte de la formation accélérée sera offerte à Granby, Coaticook, Sherbrooke (dont à Lennoxville, en anglais), Windsor et Magog en septembre 2021. Les inscriptions se terminent le 15 août 2021 à : santeestrie.qc.ca/boursespab.

Voir le site [santeestrie.qc.ca](https://www.santeestrie.qc.ca) pour lire les communiqués au lien suivant : <https://www.santeestrie.qc.ca/nouvelles/actualites>

Communications internes

- Poursuite des gembas
- Le 17 juin 2021 | Webinaire avec les gestionnaires avec la Direction générale
- Le 18 juin 2021 | Rencontre de communication externe avec les présidents des conseils
- Le 12 août 2021 | Webinaire avec les gestionnaires avec la Direction générale – état de situation COVID
- La VIÉtrine express : Dix parutions pour consultation : <https://www.santeestrie.qc.ca/medias-publications/vietrine-express/>
- Le Journal La VIÉtrine : Pour consultation des versions précédentes : <https://www.santeestrie.qc.ca/medias-publications/journal-la-vietrine/>
- L'Infolettre : Pour consultation des versions précédentes : <https://www.santeestrie.qc.ca/medias-publications/infolettre/>
- Le Bulletin de la Direction de santé publique : Pour consultation des versions précédentes : <https://www.santeestrie.qc.ca/medias-publications/sante-publique/vision-sante-publique/>

RAPPORT D'ACTIVITES — SUITE

Président du conseil d'administration et président-directeur général

Représentation du président du conseil d'administration et des hors cadres dans les RLS

- Le 20 juin 2021 | Visite de Mme Marguerite Blais, ministre des Aînés et des Proches aidants, du chantier de la maison des aînés et maison alternative de Sherbrooke avec la participation du Dr Stéphane Tremblay.
- Le 28 juin 2021 | Visite des soins intensifs de l'Hôpital de Granby avec la participation du Dr Stéphane Tremblay et de Mme Karine Duchaineau.
- Le 29 juillet 2021 | Visite des soins intensifs de l'Hôpital de Granby avec la participation de Mme Diane Gingras.
- Le 5 juillet 2021 | Inauguration des soins intensifs de l'Hôpital de Granby en présence de M. François Bonnardel, ministre des Transports, ministre responsable de la région de l'Estrie et député de Granby, au nom de M. Christian Dubé, du ministre de la Santé et des Services sociaux, avec la participation de M. Jacques Fortier, du Dr Stéphane Tremblay et Mme Karine Duchaineau.
- Le 12 juillet 2021 : Déploiement de la coordination opérationnelle locale pour le centre hospitalier de Granby.
- Le 13 juillet 2021 | Visite du centre de vaccination de l'entreprise BRP avec M. Daniel Paré, directeur national de vaccination, avec la participation de Mme Robin-Marie Coleman.
- Le 13 août 2021 | Tournée régionale du Dr Lionel Carmant, ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux, en Estrie en présence du Dr Stéphane Tremblay et de M. Donald Haineault.
- Le 19 août 2021 | Tournoi de golf du maire Steve Lussier au profit de la Fondation de la persévérance scolaire avec la participation de M. Jacques Fortier et de Mme Diane Gingras.

Nominations

- Monsieur David Busque à titre de directeur adjoint des ressources financières par intérim durant l'absence de Mme Julie Tremblay;
- Madame Patricia Bourgault à titre de directrice des soins infirmiers;
- Madame Nancy Desautels à titre de directrice adjointe aux mesures d'urgence, de la sécurité civile et des enjeux organisationnels;
- Madame Dominique Gauthier à titre de directrice adjointe par intérim à la Direction des ressources informationnelles et technologiques au développement et à l'innovation;
- Madame Danika Manseau à titre de directrice du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées par intérim pour les services dans le milieu, les ressources intermédiaires, les ressources non institutionnelles, les résidences privées pour aînés, les organisateurs communautaires et les services post-aigus spécialisés gériatriques;
- Monsieur Philippe Préville à titre de directeur par intérim des ressources informationnelles et des technologies;
- Madame Nathalie Sheehan à titre de directrice du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées par intérim pour l'hébergement en CHSLD et loisirs.

Bons coups

- Pourcentage de vaccination à 96,6 % chez les employés des urgences;
- Rendez-vous de la qualité avec environ 200 personnes pour chacune des rencontres;
- Inauguration des soins intensifs à l'Hôpital de Granby : les plus modernes de l'établissement avec un rehaussement des secteurs physiques;
- Imagerie médicale : révision des protocoles pour la sclérose en plaques avec un délai d'examen diminué de 50 %;
- Vaccination clientèle itinérante : avec la collaboration de la Direction des services généraux et l'utilisation de l'autobus mobile, plus de 75 % des gens rencontrés ont accepté le vaccin;
- Direction de la protection de la jeunesse : Activités de codéveloppement réalisées avec le soutien de l'IUPLSSS pour outiller les spécialistes en activités cliniques à mieux soutenir les équipes - 8 groupes (négligence, fatigue de compassion, etc.);
- Direction de la protection de la jeunesse : Camp lift, qui est un camp pour soulever le corps et les esprits afin de prendre soin de son corps et de sa tête et de s'ouvrir sur le monde extérieur sera offert d'une durée de 8 semaines;
- Direction des ressources informationnelles et des technologies : 500 portables livrés (900 personnes) télétravail et télésanté avec une rétroaction très positive des clients. Transformation de 400 bureaux polyvalents;

RAPPORT D'ACTIVITES — SUITE

Président du conseil d'administration et président-directeur général

Bons coups – suite

- Projet télésanté IPO a été retenu pour une présentation au congrès de l'Association canadienne des infirmières en oncologie d'octobre prochain;
- Vidéo « Les indispensables » à visionner pour le secteur des urgences et CHSLD;
- Rappel : tragédie Lac-Mégantic il y a 8 ans. L'expertise en gestion de crise développer par notre région a permis de développer de nouvelles approches dont les éclaireurs et processus de coordination de mesures d'urgence;
- Câblage terminé à Granby dans le dossier Wi-Fi;
- Déménagement du POD de vaccination à Granby sans compromettre l'offre de service à la population;
- Distribution des équipements de protection individuelle à plus de 30 camps de jour du territoire, provenant de la réserve provinciale;
- Direction des services généraux offre un projet « leaders en santé », d'une durée de 11 semaines, à 4 équipes, pour un total de 28 participants;
- Direction de la coordination de la mission universitaire lance une formation en allaitement sur la plateforme ENA, dont la production a été soutenue par l'équipe des projets nationaux de l'IUPLSSS;
- Mandat confié au CIUSSS de la Capitale-Nationale, au CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean et au CIUSSS de l'Estrie - CHUS pour la réalisation de trois formations provinciales - PL 18. Plus de 1,1 million d'ici au 31 mars 2023;
- La vaccination mobile rejoint la population dans différents milieux et événements réalisés et à venir. 5 460 personnes ont été vaccinées avec l'autobus mobile entre le 4 juin et fin juillet, félicitations à l'équipe qui se présente à des endroits stratégiques.

Instance : Conseil d'administration

Date : 26 août 2021

Point à l'ordre du jour : 6.1.3

Temps requis : 5 min

Sujet du dossier	Rehaussement financier PSOC 2021-2022		
Responsable	Joanne Roberts	Dossier présenté par	Robin-Marie Coleman
Objectif	<input type="checkbox"/> Décision <input type="checkbox"/> Recommandation <input type="checkbox"/> Consultation <input checked="" type="checkbox"/> Information <input type="checkbox"/> Suivi		
Répartition de l'enveloppe budgétaire récurrente de 951 751\$ (crédits régionaux PSOC 2021-2022)			
Mise en contexte (contexte et enjeux)			
<p>Mise en contexte</p> <p>Faisant suite à l'octroi du MSSS de 15 M\$ supplémentaires pour financer le Programme de soutien aux organismes communautaires, et ce, de façon récurrente à partir de 2021-2022, la sous-ministre adjointe, madame Chantal Maltais, confirmait au CIUSSS de l'Estrie – CHUS un rehaussement de 951 751 \$ en mission globale pour soutenir les organismes communautaires en santé et services sociaux de la région 05. En comparaison, l'an dernier, l'enveloppe de rehaussement était de plus de 2.5 M\$ pour notre région.</p> <p>Voici les critères d'analyse utilisés pour réaliser le scénario de répartition proposé :</p> <p>MSSS - Cadre de gestion ministériel du programme de soutien aux organismes communautaires pour le mode de financement en soutien à la mission globale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Admissibilité des organismes reconnus à la mission globale du PSOC seulement; • Conformité avec les règles du PSOC au cours de la dernière année (Convention de soutien financier PSOC 2015-2018, reconduite jusqu'en mars 2021); • Démonstration du besoin d'un montant additionnel de financement dans la demande de rehaussement; • Montant minimal accordé de 5 000 \$ sauf dans les cas où l'organisme demande un montant inférieur; • Équité dans le financement en soutien à la mission globale accordé aux organismes comparables. <p>CIUSSS de l'Estrie – CHUS - Cadre de relation et de reconnaissance de l'action communautaire autonome :</p> <p>Les montants sont répartis selon la règle suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 % de l'enveloppe consacré au rattrapage financier (rehausser le financement des organismes recevant moins de 30 % de leur balise financière); • 50 % de l'enveloppe consacrée au prorata des balises financières. <i>Au prorata des balises financières</i>, signifie que les organismes reçoivent tous le même pourcentage d'argent pour augmenter leur financement à l'intérieur de leur classification dans les balises financières. <p>Dans le respect de ces documents de référence, voici la façon dont le rehaussement a été réparti :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 191 organismes sont reconnus à la mission globale au PSOC. Seuls ces derniers sont éligibles au rehaussement financier PSOC 2021-2022. De ces organismes : • 1 n'est pas en conformité avec ses obligations inscrites dans la Convention de soutien financier PSOC 2015-2018 (suivi de gestion). Selon les critères du MSSS, ce dernier n'est donc pas éligible. Des interventions particulières sont en cours actuellement afin de s'assurer que chaque organisme s'acquitte de ses obligations dans les meilleurs délais. • 17 organismes ont indiqué n'avoir aucun besoin financier supplémentaire dans leur demande de rehaussement 2021-2022. Ces derniers sont exclus du calcul. • 8 ayant reçu du financement récurrent dans le cadre de la mise en place de mesures prioritaires dans le but de prévenir la violence conjugale et les féminicides, voient leur budget de développement PSOC réduit du même montant pour cette même année, comme prévu au <i>Cadre de relation et de reconnaissance de l'action communautaire autonome</i>. Ces derniers sont exclus du calcul. • Chaque organisme a reçu un montant minimal de 5 000\$, sauf pour 2 organismes, qui ont demandé des montants inférieurs. <p>Le principal enjeu pour ce financement demeure le petit montant reçu. En effet, la répartition demande une gymnastique, alors que l'on veut que les groupes aient un montant minimum, tout en augmentant de façon plus marquée les groupes n'ayant pas atteint 30 % de leur balise de financement.</p>			
Impacts sur les usagers, les proches et la population (indiquer également les RLS et les points de services concernés)			
Malgré que le montant reçu ne soit pas à la hauteur espérée, l'objectif du rehaussement est de contribuer à l'amélioration de l'offre de service de proximité aux populations locales qui présentent des situations complexes sans toujours être rejointes par les services institutionnels. Il permet également aux organismes d'améliorer les conditions des travailleurs, afin de favoriser le recrutement ainsi que la rétention du personnel.			
Impacts sur le Vrai Nord		Expliquer les impacts sur le Vrai Nord	
<input checked="" type="checkbox"/> Agir pour et avec l'utilisateur ses proches et la population <input type="checkbox"/> Assurer la qualité des soins et services <input type="checkbox"/> Garantir l'accessibilité aux soins et services <input type="checkbox"/> Bâtir pour et avec le personnel, les médecins, les gestionnaires partenaires, les bénévoles et la communauté <input type="checkbox"/> Utiliser judicieusement les ressources <input type="checkbox"/> Intégrer la mission universitaire		Le rehaussement du financement permet aux organismes communautaires d'agir sur leur mission. Il leur permet de poursuivre une mission sociale propre à l'organisme qui favorise la transformation sociale.	

Principales pistes d'action et de solution

Respect de l'application du *Cadre de gestion ministériel du programme de soutien aux organismes communautaires pour le mode de financement en soutien à la mission globale* et du *Cadre de relation et de reconnaissance de l'action communautaire autonome* adopté par le CA du CIUSSS de l'Estrie – CHUS et le milieu communautaire (octobre 2019).

Collaboration étroite avec le Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie reconnu comme l'interlocuteur privilégié.

Prochaines étapes (incluant la consultation des instances et les communications)

Actions	Responsable	Échéancier	✓
Consultation du ROC Estrie	Emilie Kahr	Juillet 2021	✓
Approbation du CDG	Emilie Kahr	Juillet 2021	✓
Information au CA du CIUSSS de l'Estrie-CHUS	Robin-Marie Coleman	Août 2021	

Documents joints

Fiche produite par

Dernière mise à jour le

Emilie Kahr

20 juillet 2021

Réponse formelle aux enjeux prioritaires et recommandations du comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie – CHUS - Année 2019-2020

Conformément aux exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux prévues au *Cadre de référence des comités des usagers et comités de résidents*, le comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (CUCI) doit, dans le cadre de sa reddition de comptes annuelle, soumettre au conseil d'administration une liste d'enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité des soins et services. Le CUCI a présenté les enjeux qui se trouvent dans ce document au conseil d'administration le 1^{er} octobre 2020. Comme prévu dans le cadre de référence, le conseil d'administration doit lui fournir une réponse publique et formelle.

D'entrée de jeu, nous souhaitons remercier tous les membres bénévoles qui composent les 14 comités des usagers (CU) et les 26 comités de résidents (CR) de notre établissement, et qui veillent chaque année au respect des droits des usagers et des résidents. La Direction générale (DG) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS accorde une grande importance aux informations reçues par les comités puisque ceux-ci portent la voix des usagers.

C'est avec plaisir que nous vous transmettons les réponses à ces enjeux identifiés par le CUCI. À la lecture de ce document, vous serez à même de constater les nombreuses actions accomplies ou en cours de réalisation afin d'améliorer la qualité des services. Bien que de nombreuses actions aient été réalisées, la plupart des problématiques présentées par le CUCI sont toujours d'actualité et sont travaillées de façon continue. Ces démarches s'inscrivent dans le processus d'amélioration continue de l'établissement.

Dr. Stéphane Tremblay, PDG CIUSSS de l'Estrie - CHUS

1. Des lacunes importantes sur les plans de l'accessibilité, de la continuité et de la qualité des services à la clientèle jeunesse.

Recommandation : Assurer une prise en charge, dans des délais raisonnables et sans vide de service, toute famille le nécessitant, et ce, pour l'ensemble des services du Centre jeunesse, notamment les services de première ligne.

Depuis avril 2019, le milieu estrien s'est uni et s'est mobilisé afin de revoir le soutien et l'accompagnement offert aux jeunes et aux familles. Chaque enfant doit pouvoir compter sur l'ensemble des personnes qui font partie de sa vie : ses parents, sa famille élargie, ses amis, ses voisins, son milieu scolaire, les organismes communautaires, le milieu policier et judiciaire et notre réseau de la santé et des services sociaux. Nous sommes tous concernés de près ou de loin, pour mieux les accompagner et les protéger. Au cours des dernières années, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a posé plusieurs actions afin d'améliorer les services aux jeunes et à leur famille. En voici quelques exemples.

Dépôt d'un mémoire à la Commission Laurent

En février 2020, le Dr Stéphane Tremblay a déposé un mémoire à l'occasion de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (aussi appelée Commission Laurent) qui a pour mandat d'examiner les dispositifs de protection de la jeunesse dans différents réseaux d'intervention du Québec.

Dans ce mémoire, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS présente quatre recommandations à la commission spéciale :

1. Afin que tous les enfants soient prêts à intégrer le milieu scolaire sur le même pied d'égalité, nous recommandons au gouvernement de mettre en place une stratégie nationale de développement optimal des enfants, encadrée par une approche de santé publique et privilégiant l'amélioration des conditions de vie des familles (logement, garderies, soins de santé, etc.). Nous proposons également aux établissements d'implanter un continuum de services régional dédié au développement global des enfants avec les partenaires concernés, d'énumérer les résultats attendus et de préciser l'imputabilité de chaque acteur.
2. Pour que les enfants en situation de vulnérabilité et leur famille obtiennent, en temps opportun, les services requis par leur situation, nous recommandons d'instaurer une porte d'entrée unique pour tous les services jeunesse, incluant le service de réception et de traitement des signalements, et d'identifier un intervenant pivot pour soutenir la famille dans le parcours de service.
3. Afin que les enfants et leur famille qui nécessitent l'intervention de la DPJ reçoivent les services pertinents en privilégiant les approches participatives, nous recommandons de garantir un accès prioritaire aux services spécialisés ou de première ligne requis (incluant les services médicaux) pour les besoins de l'enfant ou de ses parents.
4. Afin que la DPJ puisse réaliser sa mission – en étant d'abord bien appuyé par une première ligne efficace en amont – nous recommandons de renforcer son autorité en instaurant une DPJ nationale (à l'instar du directeur national de santé publique) rattachée au MSSS et des DPJ régionales intégrées dans les établissements, et de bonifier les conditions de travail des intervenants en protection pour reconnaître leur rôle essentiel.

Ce mémoire est le fruit d'une collaboration entre les différents intervenants responsables du soutien aux familles et aux enfants sur le territoire de l'Estrie, dont le comité des usagers, des organismes communautaires, les diverses directions de l'établissement dont la Direction de la coordination de la mission universitaire, le service des affaires juridiques ainsi que des professeurs de l'école de service social de l'Université de Sherbrooke.

Plan annuel de gestion

Pour l'ensemble des directions, le *Plan annuel de gestion 2020-2021* de l'établissement est la référence lorsqu'il s'agit de prioriser ou d'appuyer des décisions et de faire des choix. Ce plan guide nos efforts vers un but et des objectifs communs, et la mobilisation de tous. Le *Plan annuel de gestion 2020-2021* prévoit quatre grandes orientations. L'une d'entre elles est : structurer une première ligne efficace et faire de la prévention une priorité dans le secteur jeunesse et famille. En lien avec cette orientation, on prévoit :

1. Diminuer le délai moyen de prise en charge des usagers du programme-services jeunes en difficulté
2. Abaisser le taux de résignalement
3. Réduire le nombre de jeunes en attente dans le processus de la DPJ
4. Accroître le pourcentage d'avancement du Plan d'action pour les jeunes et leur famille

Plan d'action pour les jeunes et leur famille (PAJEF)

En février 2021, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a présenté son *Plan d'action pour les jeunes et leur famille* (PAJEF), qui suit les recommandations de la Commission Laurent. Celui-ci vise à agir davantage en amont, et surtout agir ensemble pour que l'implication de la protection de la jeunesse soit utilisée en dernier recours. Ce plan s'échelonne sur cinq ans et comprend 44 actions. Il a été conçu à la suite de la consultation de plusieurs centaines de partenaires. Il a comme objectif de limiter les silos entre les différents services à l'enfance, et à maximiser leur coopération. Le plan prescrit aussi de déployer un filet social le plus tôt possible autour des enfants vulnérables, et de mieux soutenir les professionnels du milieu.

Conscient de l'importance de l'apport des représentants des usagers dans les comités œuvrant à l'amélioration continue, il est prévu que deux représentants des comités des usagers soient inclus dans les livrables du plan d'action, en plus d'usagers collaborateurs.

Quatre axes principaux dirigent les travaux prévus à ce plan. Les voici donc, ainsi que les avancements réalisés pour chacun d'eux :

Axe 1			
S'engager dans une approche globale pour tous les enfants et leur famille afin de favoriser leur développement			
Mettre en place une structure de gouvernance jeunesse intersectorielle	Planification et conception	86 %	<ul style="list-style-type: none"> • Approuver le mandat et la composition des différents comités qui composent la nouvelle structure de gouvernance • Débuter la planification des rencontres des comités (définir les plages horaires, envoyer les invitations, etc.)

Axe 1 S'engager dans une approche globale pour tous les enfants et leur famille afin de favoriser leur développement			
Dresser un portrait par réseau local de services (RLS) des caractéristiques des jeunes et de leur famille	Planification	49 %	<ul style="list-style-type: none"> Cibler les données que nous utiliserons pour dresser le profil des jeunes en protection de la jeunesse
Élaborer un cadre de référence du continuum intégré du développement des jeunes de 0-21 ans sous l'angle du développement optimal de l'enfant	Planification et conception	27 %	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger une proposition de document résumant les principes directeurs du nouveau cadre de référence
Créer un bottin web bilingue des ressources pour les jeunes et leur famille	Planification	58 %	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la conception d'une stratégie d'alimentation de la base de données Centraide (211)
Faire connaître la porte d'entrée des services jeunesse de proximité (1 ^{ère} ligne)	Planification	18 %	<ul style="list-style-type: none"> Répertorier les services jeunesse de proximité
Regrouper, actualiser et implanter les meilleures pratiques reconnues au plan scientifique	Planification	0 %	

Axe 2 Consolider et déployer un filet de protection sociale autour des enfants et leur famille en situation de vulnérabilité			
Mettre en place un projet pilote d'Équipe accès jeunesse dans deux RLS	Planification	26 %	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les partenaires qui contribueront à cette action Sélectionner les deux RLS pour lancer le projet pilote. Le choix a été fait selon l'analyse du délai d'attente des services dans l'ensemble des territoires.
Désigner un intervenant pivot dans tous les cas où deux intervenants et plus interviennent auprès d'une famille	Planification et conception	46 %	<ul style="list-style-type: none"> Débuter les consultations avec les partenaires pour valider la première version du document qui définit les critères d'identification et le rôle de l'intervenant pivot Planifier un atelier de consultation avec des usagers pour recueillir leur expérience et leurs recommandations quant à la coordination entre les différents intervenants qui travaillent avec les familles

Axe 2 Consolider et déployer un filet de protection sociale autour des enfants et leur famille en situation de vulnérabilité			
Instaurer des mécanismes de transferts personnalisés interservices, interdirections et interorganisations	Planification	41 %	<ul style="list-style-type: none"> • Commencer à rédiger la procédure de transfert personnalisé
Mettre en place une structure d'accompagnement et de soutien pour les plans de services individualisés (PSI)	Planification	27 %	<ul style="list-style-type: none"> • Amorcer la conception du calendrier de formation des PSI • Planifier un atelier de consultation avec des usagers pour recueillir leur expérience et leurs besoins concernant les plans de services individualisés. Ces plans sont faits en concertation avec l'utilisateur et les intervenants de divers services (ex. scolaire, CLSC, DPJ, etc.)

Axe 3 Répondre aux besoins des enfants en situation de compromission par un accès facilité aux services			
Développer l'offre de service du Programme qualification des jeunes (PQJ)	Planification et conception	61 %	<ul style="list-style-type: none"> • Réviser le document d'offre de service. Ce document précise les conditions requises pour débiter l'intervention du programme PQJ
Améliorer le processus d'attraction, de qualification et de rétention des ressources de type familial (RTF), c'est-à-dire les familles d'accueil	Planification	29 %	<ul style="list-style-type: none"> • Refaire la page web destinée aux familles d'accueil (ajout de documentation) • Revoir le déroulement de la séance d'information

Axe 4 S'engager à reconnaître et soutenir les professionnels travaillant en protection de la jeunesse			
Contribuer et soutenir le développement des compétences du personnel œuvrant en protection de la jeunesse, et ce, en s'appuyant sur les meilleures pratiques	Planification	83 %	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir des ateliers thématiques de codéveloppement avec des intervenants, en partenariat avec le milieu universitaire • Offrir des formations sur la fatigue de compassion • Former les spécialistes en activités cliniques (SAC) pour développer leur compétence de supervision des intervenants

Axe 4			
S'engager à reconnaître et soutenir les professionnels travaillant en protection de la jeunesse			
Améliorer et encadrer la pratique clinique dans les différentes étapes de la protection de la jeunesse	Planification	78 %	<ul style="list-style-type: none"> • Amorcer les guides de pratique pour les étapes d'évaluation, d'orientation et de révision • Rédiger le guide de pratique de la table d'orientation

Recrutement et rétention de la main-d'œuvre

La rareté du personnel qualifié est un enjeu important dans les secteurs jeunesse. En collaborant avec d'autres directions ainsi que des partenaires du milieu scolaire, il fut possible de mettre en place certaines actions afin de faciliter le recrutement et la rétention du personnel dans ce secteur :

- Ajout d'aides de service;
- Les intervenants sont désormais équipés de cellulaires et d'ordinateurs portables;
- Augmentation de 30% du nombre d'intervenants œuvrant auprès de la clientèle en protection de la jeunesse en janvier 2020;
- Mise en place d'un meilleur soutien clinique aux intervenants;
- Développement des connaissances des intervenants de la DPJ, des collaborateurs internes et des partenaires du milieu par le biais de plusieurs activités de formation;
- Les employés du secteur réadaptation et hébergement ont désormais accès à une Charte des attitudes et comportements. Celle-ci aide le personnel à mieux agir avec les parents, les enfants, les collègues et les patrons;
- Collaboration avec l'Université et le Cégep pour faciliter l'intégration de nouveaux employés au statut d'étudiant;
- Stratégies de reconnaissance (employé du mois / bons coups) en réadaptation;
- Programme d'activités de formation à l'embauche (AFE) intégrant les agents d'intervention en réadaptation interne;
- Ajout de 19 postes de surdotation en réadaptation interne;
- Intégration du titre d'emploi d'Éducateur classe 2 et de Moniteur en éducation en réadaptation interne;
- Programme d'intégration du nouveau personnel éducateur en réadaptation interne (préceptorat / tutorat) en cours d'élaboration;
- Bonification des postes à temps partiel en postes à temps complet en réadaptation interne.

Condition de vie des jeunes hébergés

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS souhaite que les jeunes hébergés au centre Val-du-Lac puissent bénéficier d'un milieu de vie de qualité qui leur permettra de bien se préparer à la vie adulte qui les attend. Voici quelques réalisations qui ont contribué à améliorer la qualité des conditions de vie.

- Les jeunes ont désormais accès au Wi-Fi dans les installations de Val-du-Lac. De plus, grâce à la collaboration de diverses Fondations, ils ont aussi reçu une quantité

importante de *Chromebook*. Il est désormais plus facile pour eux de communiquer avec leurs proches, de faire leurs devoirs, ou de se préparer à leur vie adulte (recherche d'emploi, d'appartement, etc.). Un protocole de priorisation et d'utilisation des équipements technologiques a été rédigé à cet égard;

- Grâce à l'initiative de deux éducatrices, les jeunes d'une unité de Val-du-Lac ont maintenant accès une salle zen. Cet endroit permet aux jeunes qui en ont besoin de se calmer, de relaxer ou de simplement profiter du silence. Ils ont à leur disposition : couvertures lourdes, objets sensoriels, musique calme, méditations guidées, diffuseur d'huiles essentielles, hamac, etc.;
- Un pavillon de Val-du-Lac a été rafraîchi et profite maintenant d'un nouveau décor. Ce nouvel environnement stimulant et sécuritaire est propice au rétablissement des jeunes;
- Durant le confinement du printemps 2020, des jeunes de 13 à 18 ans hébergés à Val-du-Lac ont fait pousser des semis. Quelques mois plus tard, les jeunes ont pu récolter des légumes poussés dans leur jardin. Ils ont participé activement à toutes les étapes : l'arrosage, la fertilisation, la cueillette, et même la mise en conserve. Ils ont pu savourer et partager les aliments;
- Plusieurs procédures ont été révisées et/ou harmonisées (procédure sur les mesures disciplinaires en centre de réadaptation, codes de vie des unités, cadre de référence de l'intervention clinique en centre de réadaptation, rencontres d'accueil pour les jeunes et leurs parents en centre de réadaptation avec la création d'une pochette d'accueil);
- Des procédures cliniques ont été développées ou révisées (activités à l'extérieur avec les jeunes, mesures d'empêchement de fugue, dénonciation policière lors d'infraction commise en centre de réadaptation, fouilles et saisie, adaptation de l'environnement et du niveau de surveillance pour assurer la sécurité en centre de réadaptation);
- D'autres projets seront déployés sous peu (des salles d'apaisement à l'Intervalle et à l'Oasis, projet d'activités animées par des professeurs d'éducation physique, projet d'accompagnement et de soutien au développement d'un mieux-être global des jeunes avec l'organisme Camplift, projet de magasin général visant à recueillir des meubles usagers pour soutenir les jeunes qui quittent le centre de réadaptation pour intégrer un appartement);
- Un protocole pour les tribunaux virtuels a été développé;
- Instauration de "vignettes cliniques" aux rencontres des agents d'intervention, et l'intégration de l'agent d'intervention de l'Escale aux réunions de l'équipe éducative;
- Arrivée de Watson, un chien Mira de réadaptation ainsi que l'élaboration d'une offre de service;
- Mise en place d'un comité sur les mesures de contrôle auquel un représentant du comité des usagers participe.

Autres actions

- Mise en place d'un lien de communication direct, entre une gestionnaire de la première ligne et la gestionnaire de l'équipe qui reçoit et traite les signalements, pour évaluer les situations avant le signalement;
- Clarification de plusieurs normes de pratique et orientations cliniques;
- Mise en place d'un outil de priorisation des dossiers à l'évaluation pour accélérer le processus et harmoniser la pratique.

Collaboration avec les comités des usagers

Les comités des usagers contribuent grandement à transmettre de l'information à l'établissement afin de mieux cibler les enjeux vécus par les usagers.

Désormais, des rencontres statutaires sont prévues quatre fois par année entre les représentants des comités des usagers, la directrice de la protection de la jeunesse, la directrice du programme jeunesse et sa directrice adjointe. Ces rencontres statutaires permettent aux représentants des CU de partager des préoccupations directement avec les directrices. Ces dernières sont aussi en mesure d'informer rapidement les membres des CU des nouveaux développements.

Des rencontres statutaires sont prévues à tous les mois entre la personne-ressource du comité des usagers du Centre jeunesse Estrie ainsi qu'avec la directrice adjointe à la protection de la jeunesse. Il en est de même avec la coordonnatrice des services de réadaptation et d'hébergement. Par ailleurs, la personne-ressource a participé à différents comités de travail visant l'amélioration de la qualité des services.

2. L'absentéisme au travail

Recommandation : Maintenir le cap sur le déploiement de moyens efficaces pour favoriser le sentiment d'appartenance, d'accomplissement et d'efficacité des employés.

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS compte une communauté composée de près de 21 500 personnes. Au cours de l'année 2020-2021, l'établissement a accueilli près de 4824 nouveaux employés. Il s'agit d'un record d'embauche. Parmi ces embauches, on compte un bon nombre d'aides de service, de préposés aux bénéficiaires et d'infirmières. Le personnel administratif ainsi que les techniciens et professionnels en services sociaux représentent également un segment important de nos nouvelles recrues. Il y a aussi près de 300 retraités qui ont été réembauchés afin de venir prêter main forte durant la pandémie. L'année précédente, on avait embauché 3122 nouveaux employés. En plus d'avoir fait des efforts afin d'améliorer le recrutement de nouveaux employés, plusieurs actions ont été faites afin d'améliorer la rétention du personnel et ainsi réduire l'absentéisme au travail.

L'établissement a fait face à des défis importants au cours de la dernière année suite à la pandémie. L'ensemble de la communauté interne a été mise à contribution afin de répondre aux besoins de la population. La crise sanitaire nous a toutefois obligés à recourir à des délestages d'activités et à des réaffectations d'employés pour répondre aux besoins liés à la COVID-19.

Plan annuel de gestion

Une des 4 grandes orientations du plan annuel de gestion est d'utiliser le plein potentiel du personnel. Afin d'atteindre ces objectifs, on souhaite :

- Réduire le nombre de personnes en assurance salaire ou en accident du travail;
- Augmenter le pourcentage d'employés vivant une expérience positive au travail.

Plan national visant la prévention des risques en milieu de travail et la promotion de la santé globale

La Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques (DRHCAJ), en collaboration avec les directions cliniques, a fait de nombreuses actions afin de se conformer au *Plan national visant la prévention des risques en milieu de travail et la promotion de la santé globale 2019-2023* (Plan national SGSST). Celui-ci se base sur 3 axes d'intervention et présente 11 objectifs. Au

CIUSSS de l'Estrie – CHUS, le projet de santé globale des ressources humaines compte 26 projets structurants en cours. Ces projets sont séparés en trois axes, soit la qualité de vie au travail, le développement du potentiel des personnes ainsi que l'équilibre de la main d'œuvre. Voici quelques exemples pour chacun des axes.

Présence au travail et prévention

- Implantation du *Cadre de référence en prévention de la violence des usagers à l'endroit du personnel* dans les secteurs priorités. D'ailleurs, une ligne d'information confidentielle et d'assistance pour les victimes de violence ou de harcèlement au travail est accessible pour le personnel.
- Formation offerte à tous les gestionnaires sur la gestion de la présence au travail.
- Embauche d'aides de service dans certains secteurs ciblés. Leur présence dans ces équipes contribue à réduire le nombre de blessures chez les préposés aux bénéficiaires.
- Mise en place d'une équipe qui aide les employés au retour d'un congé à la suite d'une blessure, notamment en offrant des mesures d'accommodements. Plus de 60 personnes ont pu profiter de ce service.
- Embauche de deux ergothérapeutes qui ont le mandat de faciliter la réintégration des employés absents pour invalidité afin que leur retour au travail soit réussi et durable. Jusqu'à présent, plus de 250 personnes ont pu profiter de ce service.
- Rappel au personnel, deux fois par année, les 6 étapes à suivre pour un poste de travail bien ajusté. On rappelle aussi au personnel de prendre des micropauses durant leur journée de travail pour s'étirer.
- Une formation a été offerte à tous les gestionnaires sur la promotion de la civilité et le harcèlement au travail.
- Mise en place de l'*Équipe de soutien à l'amélioration continue de la prévention* (ESACP) qui se déplace dans les secteurs où le taux absentéisme est plus élevé et soutient les gestionnaires afin d'améliorer le climat et/ou l'organisation du travail.
- Soutien des gestionnaires à dégager du temps de proximité et soutenir leur équipe (projet spécifique).
- Publication dans l'infolettre COVID-19 des rubriques sur les façons de prendre soin de soi.
- Accès à un exercice de méditation pour le personnel en composant le 40873.

Conditions de travail

La direction souhaite améliorer les conditions de travail des employés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, notamment en veillant à la santé psychologique au travail et à la réduction des risques psychosociaux, en appliquant des pratiques de gestion respectueuses des personnes et en favorisant les saines habitudes de vie.

- Implantation d'horaires de 12 heures dans certains secteurs pour le personnel de la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ) qui sont majoritairement des infirmières et infirmières auxiliaires et pour le personnel du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), dont les préposés aux bénéficiaires. Les quarts de travail de 12 heures sont reconnus pour être efficaces à stabiliser le personnel et être avantageux pour les usagers et les résidents.

- Guichet intégration. Les nouveaux employés peuvent poser leurs questions et faire part de leurs préoccupations en s'adressant au Guichet intégration.
- Formation de près de 500 travailleurs et 18 pairs aidants pour soutenir les personnes en leur offrant écoute et appui lors d'un moment difficile.
- Formation d'un comité de travail formel sur la bienveillance organisationnelle. Son mandat est de développer un plan d'action pour le court, moyen et long terme. Ce plan sera élaboré en collaboration avec les membres de la communauté interne.
- Implantation d'horaires de travail de type 7 jours travaillés, 7 jours de congé durant la période estivale dans certains secteurs, pour les membres de la FIQ et SCFP.
- Offre de postes à quatre jours par semaine dans certains secteurs afin de faciliter la conciliation travail et vie personnelle.
- Mise en place d'un processus de réorientation en cours d'emploi pour le personnel avec un bon potentiel.
- Le *Cadre de référence sur le télétravail* fut entériné, ainsi, après la pandémie, il sera toujours possible pour certains employés de travailler en télétravail.
- Des fiches sur la gestion des équipes en temps de crise sont transmises aux gestionnaires.
- Organisation de séances *Light Speak* accessible pour tous les membres du personnel via l'intranet. Près de 120 formations vidéos sur la santé physique ou mentale, la nutrition, la gestion du stress, les finances, les relations, le perfectionnement professionnel, etc. Des balados, des fiches-conseils et des blogues d'experts sur les mêmes sujets, sont aussi disponibles. Des sessions de clavardage en temps réel avec des experts de la santé sont aussi organisées.
- Organisation de *LIFT Session* : Ces séances d'activités de mise en forme sont offertes pour tous les membres du personnel sur Intranet.
- Garantie d'heures pour certains titres d'emplois.

Organisation du travail

- Révision des exigences pour certains titres d'emploi.
- Offre de stage révisée afin d'accueillir un plus grand nombre de stagiaires.
- Intégration des nouveaux employés pour éviter un départ prématuré. Un accent a été mis sur les premières semaines de travail.
- Mise en application du *Cadre de référence du soutien en encadrement clinique* a contribué à la rétention du personnel.
- Stabilisation des effectifs de la main-d'œuvre (projet SSEMO) afin qu'il y ait le moins de postes d'équipe volante possible.
- Développement du savoir-agir : en développant le potentiel des employés, on favorise une meilleure rétention du personnel.
- Embauche, depuis juin 2020, de plus de 900 préposés aux bénéficiaires. De ce nombre, 460 ressources ont été diplômées après avoir suivi la formation accélérée.
- Recrutement hors Québec de travailleurs sociaux pour combler le manque de main-d'œuvre.
- Invitation aux retraités à une réembauche sans devoir offrir une disponibilité minimale.

- Postes ont été rehaussés afin d’offrir aux employés des postes réguliers à temps plein ou à temps partiel.
- Amélioration des passerelles pour permettre aux étudiants d’occuper un emploi dans notre organisation durant leurs études.
- Réaffectation des travailleuses enceintes à d’autres tâches plutôt que d’être en arrêt de travail.

3. Le non-respect de certains droits des usagers et l’absence de partenariat dans l’amélioration des soins et services en temps de crise

Recommandation : Que les directions soient enjointes à multiplier les efforts visant à déployer les accommodements qui permettent de respecter à la fois les impératifs sanitaires en temps de pandémie et le respect des droits des usagers, ainsi que le développement et le maintien d’un partenariat actif avec les comités des usagers et de résidents en tout temps.

Depuis mars 2020, les usagers ainsi que toute la communauté du CIUSSS de l’Estrie – CHUS, ont dû faire preuve d’adaptation et de résilience lors de cette période considérablement éprouvante. Tout a été mis en œuvre afin de protéger la vie des personnes les plus vulnérables au virus, ce qui peut avoir eu pour effet de restreindre le respect de certains droits et libertés. De plus, de nombreuses consignes ministérielles devaient être appliquées et la direction de l’établissement avait peu de marge de manœuvre. Le CIUSSS de l’Estrie – CHUS a toutefois tiré de nombreux apprentissages et a mis en place plusieurs processus afin d’assurer le plus grand respect des droits des usagers malgré la pandémie.

Droit à l’information

Dès les premières semaines de la pandémie, le CIUSSS de l’Estrie – CHUS a rapidement bonifié son site web d’une section dédiée aux informations sur la COVID-19. On retrouve notamment sur cette page :

- Les lieux de dépistages;
- Les données à jour des personnes infectées, leur âge, ainsi que la région où ils résident;
- Les données et informations en lien avec la vaccination (pourcentage de la population vaccinée, procédure pour s’inscrire, etc.);
- Les informations sur les pourcentages d’interventions chirurgicales délestées;
- L’état de la situation dans nos différents milieux;
- L’information sur les mesures sanitaires en lien avec les paliers d’alerte;
- Les consignes à suivre lors d’une visite à l’hôpital ou pour la présence des proches aidants;

Afin d’agir dans la plus grande transparence et pour informer la population, sur une base quotidienne, de l’information est diffusée par le biais de divers médiums de communication, tels que sur la page Facebook de Santé Estrie, par des entrevues d’experts, par l’organisation de conférences de presse, par l’installation d’affiches, etc.

Également, dès les premières semaines de la pandémie, toutes les directions cliniques ont rapidement identifié une personne qui avait pour responsabilité de préciser l’ensemble des consignes pour son

secteur, et ce, au fur et à mesure que celles-ci étaient transmises à la direction. L'objectif était d'appliquer adéquatement les consignes et de donner la bonne information aux usagers.

Droit à l'accompagnement

D'entrée de jeu, il faut rappeler que depuis le début de la pandémie, les règles concernant l'accompagnement de proches aidants lors d'une prestation d'un soin ou de service ainsi que pour les résidents hébergés proviennent du ministère et l'établissement doit s'y conformer. Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a toutefois mis en place des mécanismes pour assurer le respect du droit à l'accompagnement malgré les limites imposées par les mesures sanitaires.

- Un système pour permettre aux usagers d'exprimer leurs insatisfactions ou questionnements quant à l'accompagnement des proches aidants en CHSLD a rapidement été mis sur pied.
- Pour aider les usagers à connaître et à comprendre les règles en place, une ligne 1-800 a été créée pour répondre aux questions des proches aidants ou pour signaler une situation jugée discutable.
- Chaque CHSLD a identifié une personne responsable et/ou un point d'entrée pour transmettre les consignes concernant la présence de proches aidants aux employés.

Droit aux soins et services que requiert son état

Puisque de nombreuses ressources ont été affectées aux soins et services en lien avec la COVID, un nombre important de rendez-vous pour des soins et services ont dû être reportés. La réorganisation et le délestage des activités sont influencés par les situations suivantes :

- l'évolution de la situation épidémiologique en Estrie, les éclosions dans les milieux de vie et les secteurs d'activité;
- l'utilisation de nos lits d'hospitalisation pour des usagers atteints de la COVID;
- la disponibilité des ressources humaines.

L'établissement doit se fier aux indications du Guide de réorganisation et de délestage des activités, selon les niveaux d'alertes, du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Le guide indique l'évolution du délestage d'activité par secteur selon les niveaux d'alerte dans le but de dégager du personnel et les orienter vers le maintien de services prioritaires. Le délestage des activités est représenté par un niveau d'alerte de 1 à 4. Ce niveau d'alerte peut être différent selon les secteurs d'activité et les réseaux locaux de service. Puisque le CIUSSS de l'Estrie – CHUS est un centre désigné par Québec pour recevoir les patients COVID-19, le pourcentage d'activités délestées est plus élevé qu'ailleurs.

Le délestage d'activités est fait afin de protéger des secteurs prioritaires. Le recours au délestage se fait en fonction des défis en lien avec la disponibilité des ressources humaines ainsi que l'évolution des activités en lien avec la COVID-19 (hospitalisations, éclosions, etc.). Un comité de coordination composé de plusieurs chefs de service et de médecins assure une vigie constante de la situation au sein de l'établissement ainsi que de la situation épidémiologique et ainsi assurer un arrimage rigoureux dans notre offre de services en réponse aux besoins de la population. Il faut préciser que les chirurgies urgentes sont toujours traitées sans délai. Les chirurgies oncologiques ont aussi été priorisées. Pour les rendez-vous en cliniques externes, le recours à la téléconsultation a été l'une des avenues prisées par l'établissement.

Pour les mois à venir, l'objectif est de graduellement augmenter l'accès aux chirurgies en considérant les autres services à la population, notamment les besoins encore bien présents liés à la pandémie (les centres de dépistages, les cliniques désignées d'évaluation, le centre de vaccination, etc.).

Partenariat en temps de crise

Avec l'arrivée de la COVID-19, une importante réorganisation des ressources s'est imposée en réponse à la situation pandémique. Durant cette période, la communication et le partenariat avec les comités ont malheureusement été affectés. D'ailleurs, la répondante auprès des comités des usagers a été délestée de ses fonctions dans les premiers mois de la pandémie afin de prêter main-forte à ses collègues au Centre de coordination COVID. Une personne de la direction générale a toutefois pris la relève temporairement et pouvait répondre aux comités qui la contactaient. À l'automne, la répondante a repris certaines de ses fonctions et s'est assurée d'améliorer la communication entre l'établissement et les comités via diverses actions :

- Transférer les notes de service pertinentes au CUCI, qui lui, devait par la suite les partager à tous les comités, s'il les jugeait pertinentes;
- Présence aux rencontres du comité exécutif du CUCI, aux rencontres du CUCI ainsi qu'aux rencontres de deux comités des usagers (comité des usagers du CHUS et comité des usagers de la Haute-Yamaska);
- Des rencontres téléphoniques mensuelles entre la directrice adjointe à la DPSAPA et la présidente du CUCI ont été planifiées afin de tenir les comités informés de la situation en CHSLD;
- Le CUCI a collaboré avec le service Expérience usagers de la DQEPP pour identifier les zones problématiques en lien avec la transmission de l'information et à la communication avec les usagers en temps de pandémie;
- Un membre d'un comité des usagers du CHUS a été invité à participer à un comité sur le soutien psychosocial aux usagers et aux proches en cas de priorisation pour l'accès aux soins intensifs adultes;
- Dans les mois à venir, les comités des usagers seront invités à participer au plan de rétablissement postCOVID.

4. La déshumanisation des processus et procédures à l'urgence psychiatrique et l'aménagement inadéquat de ses lieux physiques

Recommandations : Que soient mises en place les mesures nécessaires pour que soit respecté les principes de la primauté de la personne à l'urgence psychiatrique de l'Hôtel-Dieu.

Offrir des soins et des services sécuritaires et de qualité, aux personnes atteintes de troubles de santé mentale, est la mission première du département de psychiatrie et de la Direction des programmes santé mentale et dépendance, et ce, pour l'ensemble de leurs services, incluant l'urgence psychiatrique du CHUS Hôtel-Dieu. Voici quelques exemples d'actions favorisant le respect des droits des usagers à l'urgence psychiatrique de l'Hôtel-Dieu.

Humanisation des soins et des services

- À l'occasion de la Semaine de la santé mentale 2020, le PDG et le président du conseil d'administration ont signé la Déclaration d'engagement envers le rétablissement, la lutte à la stigmatisation et à la discrimination associées aux problèmes de santé mentale. Il s'agit d'un geste significatif qui appuie le travail colossal des équipes en santé mentale qui vise à inclure, à normaliser et à respecter les personnes atteintes de maladies mentales dans la société et au sein du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. À cet égard, différentes

actions seront déployées. À titre d'exemples, de la formation, des stratégies de contacts sont organisées et des boîtes à outils seront accessibles aux intervenants et aux gestionnaires. Ces actions contribueront notamment à accueillir les usagers de l'urgence psychiatrique dans un milieu bienveillant.

- L'application des principes du *Programme québécois pour les troubles mentaux (PQPTM)* vise, entre autres, à harmoniser la pratique et à outiller les intervenants afin de mieux repérer la clientèle, d'instaurer des mesures cliniques en continu (monitorage) et de mesurer l'efficacité des traitements offerts afin de mieux adapter le traitement à la réponse de la personne, ainsi qu'à accroître l'offre de service public en psychothérapie. Dans le cadre de ce programme, chaque personne présentant des symptômes relatifs à un trouble mental fréquent, recevra un service adapté à ses besoins, au moment opportun, et offert par une personne habilitée et formée.
- Un groupe de travail est en charge de veiller à l'application des principes prévus au *Cadre de référence entourant la loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* pour s'assurer du respect de l'application des mesures de contrôle. La DPSMD vise un recours exceptionnel aux mesures de contrôle.
- Afin de permettre aux usagers hospitalisés d'avoir un meilleur accès à des services en prévention du suicide, l'urgence psychiatrique de l'Hôtel-Dieu a établi un partenariat avec l'organisme en prévention du suicide *JEVI*. Ainsi, chaque jour, une intervenante de l'organisme est disponible pour se rendre à l'urgence psychiatrique afin de rencontrer les usagers qui ont besoin de soutien.
- Depuis 2017, il y a un protocole d'entente entre le CIUSSS de l'Estrie – CHUS, l'APAMME et Oasis santé mentale avec la mise en place de mécanismes à l'urgence visant à renseigner et à orienter systématiquement les membres de l'entourage sur les services de l'association de leur territoire.
- Depuis 2017, un comité concernant la mise en œuvre du *Plan d'action sur la primauté de la personne dans la prestation et l'organisation des services* a été mis sur pied à la DPSMD. Douze personnes siègent à ce comité, dont la présidente du CUCI ainsi que deux usagers de Pro-Def Estrie. Les réunions du comité primauté ont été suspendues en 2020 à cause de la pandémie, mais elles reprendront à l'automne 2021.
- Le plan d'action sur la primauté touche 5 thèmes :
 - Le respect des droits dans le réseau de la santé et des services
 - La lutte contre la stigmatisation et la discrimination au sujet de la maladie mentale
 - La mise en place et le maintien de soins et de services axés sur le rétablissement
 - La reconnaissance et le soutien de l'implication des membres de l'entourage
 - La participation active des personnes utilisatrices de services et de membres de l'entourage à la planification et à l'organisation des services
- **Exemples d'actions envisagées par le comité primauté qui touchent l'urgence psychiatrique :**
 - Organiser des rencontres entre des représentants de la DPSMD et des autres directions cliniques afin de les sensibiliser sur la stigmatisation des usagers;
 - Référer davantage les usagers qui en ont besoin à Pro-Def Estrie (ex. : personnes touchées par mesures judiciaires);
- Créer une boîte à outils pour les intervenants de la DPSMD : Démarche réflexive pour d'identifier les actions à mettre en place pour diminuer les pratiques stigmatisantes
- **Afin de sensibiliser et outiller davantage les intervenants de la DPSMD, ils ont eu accès à diverses formations au cours des dernières années qui portaient notamment sur:**

- Les droits et recours des usagers;
- La lutte à la stigmatisation de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP);
- Le processus de rétablissement en santé mentale de l'AQRP;
- Formation sur les Troubles de la personnalité limite;
- Formation sur l'Intervention auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques

Lieux physiques

En 2019, la DPSMD souhaitait l'aménagement d'espaces appropriés pour les usagers en respectant la sécurité, les normes, la confidentialité, l'intimité, et la dignité.

Pour le moment, il n'est pas possible d'envisager un déménagement ou un agrandissement de l'urgence psychiatrique de l'Hôtel-Dieu. Toutefois, les mesures sanitaires telles que la distanciation sociale ont nécessité une réduction du nombre d'usagers hospitalisés au même moment à l'urgence psychiatrique. Auparavant, on pouvait accueillir jusqu'à environ 18 usagers. À la suite de l'application des mesures sanitaires, la direction fut à même de constater une amélioration de la qualité des conditions de vie de l'utilisateur hospitalisé. En bénéficiant d'un espace plus grand, on constate que le milieu est plus propice au respect de la dignité, de la confidentialité et de l'intimité des usagers. À long terme, il est souhaité de conserver cette diminution du nombre d'usagers hospitalisés au même moment.

Amélioration du lien avec les services de premières lignes et le milieu communautaire

Afin que l'offre de service à la population ne soit pas affectée négativement par la réduction du nombre de places disponibles à l'urgence psychiatrique, beaucoup d'actions ont été mises en place afin d'améliorer les liens et la communication avec les services de premières lignes ainsi que les organismes du milieu communautaire ayant une mission en santé mentale. Les équipes de ces milieux travaillent désormais de concert et sont en mesure de mieux intervenir auprès des usagers avant qu'il soit nécessaire de les hospitaliser. Cette meilleure communication apporte un filet de sécurité supplémentaire pour les usagers.

Par exemple, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS collabore étroitement avec le milieu communautaire concernant l'ouverture du centre de crise. Les travaux ont d'ailleurs repris en janvier 2021. Le centre de crise est en quelque sorte un milieu tampon entre la maison et l'hôpital où la personne n'est pas suffisamment en sécurité pour rester seule à la maison et pas suffisamment en danger pour être hospitalisée en psychiatrie. Ce centre s'adresse aux hommes et femmes de 18 ans et plus en situation de crise. Ils pourront s'y rendre sur une base volontaire.

De plus, le déploiement du Plan intersectoriel en itinérance *Vers un chez soi* qui mise sur une approche communautaire pour prévenir et réduire l'itinérance devrait contribuer à réduire le nombre de visites à l'urgence par cette population vulnérable, en accédant à des services en externe via le milieu communautaire.

Notons également la mise en place de l'équipe de proximité Accompagnement dans la communauté contre l'exclusion sociale (ACCES). Cette équipe vise à améliorer l'accès et la continuité des services en santé et services sociaux afin qu'ils soient plus adaptés et simplifiés pour les personnes vivant en marge des réseaux institutionnels, sociaux et communautaires. L'équipe offre des services intégrés en santé mentale, en dépendance et en santé physique. De nouveau, il s'agit d'une initiative qui pourrait diminuer le nombre de visites à l'urgence, mais également proposer une approche ancrée sur les besoins et désirs de l'utilisateur.

Collaboration avec les comités des usagers

Deux membres du comité des usagers du CHUS ont participé à une rencontre consultative intersectorielle dans le cadre du plan d'action ministériel 2021-2026. Cette consultation a eu lieu sous forme de World Café le 31 mars 2021. Différents constats nous semblent intéressants à soulever.

Tout d'abord, des pistes de solution furent évoquées lors de ces rencontres pour améliorer l'accès aux services. Les discussions furent nombreuses en lien avec les mécanismes d'accès aux services, notamment en santé mentale, afin d'optimiser ceux-ci et de mieux faire connaître les processus pour que la population sache facilement vers quel endroit se tourner en période de détresse. Ceci pourrait avoir pour résultante d'éviter des visites à l'urgence psychiatrique.

Il importe également de mentionner que l'analyse du contenu rapporté dans les tables de discussion fut également révélatrice à savoir que les partenaires intersectoriels se connaissent certes entre eux pour les grandes lignes de leurs mandats, mais en même temps, très peu en termes d'offres de services. Continuer le travail pour créer des ponts entre la Direction des programmes santé mentale et dépendance ainsi que ses partenaires internes et externes permettra donc de solidifier les filets de sécurité dans la communauté, et ce, toujours dans le but d'aider à adresser la détresse en amont et ainsi éviter, dans la mesure du possible, l'hospitalisation.

5. Une diminution des ressources dans les CLSC, incluant les services de soutien à domicile

Recommandation : Mettre sur pied un comité consultatif dont le mandat consisterait à :

- *clarifier le rôle actuel des CLSC, et ce, en regard des autres services offerts en centres hospitaliers (dont les urgences) et par les GMF;*
- *ce faisant, analyser les pertes et les gains de services occasionnés par la création des GMF et recommander les actions nécessaires pour pallier les pertes;*
- *recommander des moyens efficaces pour bien faire connaître l'offre de service des CLSC ainsi que les moyens d'accéder à ces services, et ce, tant en interne qu'auprès de la population.*

En complément, considérant qu'un comité ayant le mandat d'élaborer un plan de diffusion de l'offre de service en SAD est déjà avancé dans ses travaux, il est demandé que les mesures nécessaires soient prises pour accélérer l'aboutissement et que l'information donnée par un professionnel de la santé au sujet des services spécifiques dont pourrait avoir besoin un usager et des moyens d'accès à ces services soit complète et juste.

En janvier 2020, le MSSS a déposé auprès des PDG de tous les CISSS et CIUSSS un cadre de référence pour les services de proximité. L'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux a d'ailleurs collaboré à la rédaction de ce cadre de référence qui sera adopté prochainement.

Dans les mois à venir, la direction générale du CIUSSS de l'Estrie – CHUS désignera la direction qui sera responsable d'actualiser ce cadre de référence et de s'assurer de déployer les projets dans l'esprit de partager la responsabilité avec l'ensemble de la communauté. Par la suite, un comité stratégique sera mis en place et les usagers seront consultés. Un plan de communication à l'intention de la communauté interne ainsi que pour le grand public sera produit. De plus, une chargée de projet a été embauchée et collabore avec la direction générale afin d'actualiser les éléments du plan de communication.

D'autres actions ont été mises en place afin de rendre l'information plus claire et plus accessible à la population, en voici quelques exemples :

- Sur son site web, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a rendu accessible le Guide santé : un outil simple pour connaître et utiliser nos soins et service. Sur cette page, l'utilisateur peut s'informer sur l'endroit à se rendre lorsqu'il a besoin d'obtenir des services. <https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/pour-tous/guide-simplifie-services/> ;
- La page sur le site web santeestrie.qc.ca dédié aux services à domicile a été améliorée. On y retrouve désormais les informations suivantes :
 - Coordonnées des CLSC;
 - Les étapes pour traiter une demande de soutien à domicile;
 - Les services offerts (etc.);
 - Qui peut en bénéficier.

Cette information est aussi disponible sur l'Intranet du CIUSSS de l'Estrie – CHUS afin que les membres du personnel aient facilement accès à cette information afin d'informer adéquatement la population.

Collaboration avec les comités des usagers

- La directrice adjointe DPSAPA a fait une présentation au CUCI afin de présenter l'offre de service de soutien à domicile et à répondre aux questions des membres des comités des usagers.
- Dre Raymonde Vaillancourt a présenté au CUCI le portrait des services médicaux dans les différents RLS. Elle a pu entendre les préoccupations des membres et répondre à leurs questions.
- Collaboration avec le service Expérience usagers et la DQEPP afin de cibler des problèmes au niveau des CLSC et du soutien à domicile comme enjeu 2021-2022. Le service Expérience usagers collaborera aussi avec les comités des usagers afin d'identifier les problèmes vécus par les usagers. D'ailleurs, le comité *Agir pour et avec l'utilisateur* en a été informé et celui-ci y portera une attention particulière dans ces travaux.

6. Le besoin pressant d'améliorer les soins et les services aux personnes âgées

Recommandations : Que la DG et la DPSAPA fassent entendre au gouvernement la voix du CIUSSS de l'Estrie – CHUS en ce qui a trait à une amélioration significative des conditions de vie des aînés et qu'ils considèrent à cet effet le rôle que peuvent jouer les comités des usagers et de résidents.

Qu'au-delà de la révision des services aux aînés amorcée par le gouvernement, l'établissement mette tout en œuvre pour que l'offre de service et d'hébergement aux personnes âgées en Estrie soit grandement améliorée.

Toutes les personnes en perte d'autonomie méritent d'avoir accès aux meilleurs soins et aux meilleurs services disponibles, dans des milieux qui répondent à leurs besoins. Puisque la demande d'hébergement en CHSLD est grandissante et pour remédier à la vétusté de certains bâtiments, plusieurs projets de construction ou de rénovation sont d'ailleurs en cours, en voici quelques exemples :

Projets de construction et rénovation

- **Nouveau CHSLD Leclerc** : Cette nouvelle installation fut inaugurée en février 2021, et elle permet d'améliorer l'accessibilité de l'hébergement aux personnes en perte d'autonomie. Le CHSLD Leclerc a une superficie de 13 617 mètres carrés et compte 176 lits disposés sur 7 étages. Bien qu'il s'agisse d'un centre d'hébergement, les plans ont été modifiés pour s'approcher le plus possible du concept de maison des aînés. Chaque étage est indépendant et s'ouvre sur de vastes aires ouvertes et conviviales. L'abondante fenestration basse permet aux résidents de voir à l'extérieur et de bénéficier de la lumière du jour, et ce, autant de leur chambre que dans les aires communes. De plus, chaque milieu de vie est doté d'une salle à manger et d'une cuisinette, ainsi que trois salles de bains (à noter que chaque chambre dispose d'une salle de toilette privée). Une attention particulière a été portée aux gens en fin de vie. De fait, une pièce fut aménagée sur chaque étage pour permettre aux proches de rester à leurs côtés. Plusieurs jardins et aires de repos extérieurs ont été aménagés. On retrouve également dans l'immeuble un lieu de culte, une boutique et une salle pouvant accueillir plus de 200 personnes, divisible en deux. Le CHSLD Leclerc compte aussi 15 places dans une unité transitoire de récupération fonctionnelle (UTRF). Dans cette unité on accueille une clientèle de personnes âgées qui sortent d'une hospitalisation avec des besoins de services de réadaptation sur mesure pour se remettre sur pied dans le but de retourner à la maison.
- **Nouveau CHSLD du Granit (à venir)** : En février 2018, le Ministère de la Santé et des services sociaux annonçaient la construction d'un nouveau CHSLD à Lac-Mégantic. Ce CHSLD comptera 99 lits. Les 43 places du CHSLD actuelles et les 40 places de l'unité de longue durée de l'hôpital y seront transférées. Ce sera 16 nouvelles places qui seront ouvertes pour la population du Granit. Bien qu'il ne soit pas possible, à ce moment, de donner un échéancier précis, le projet suit son cours. Récemment, l'analyse immobilière a été déposée par les professionnels. Cette étape nous mènera à l'appel d'offres pour retenir les firmes des différents professionnels qui seront mandatées pour réaliser les plans et devis, afin d'actualiser la réalisation du projet. Ce nouveau CHSLD permettra d'offrir un environnement mieux adapté aux conditions des résidents, entre autres, en offrant des chambres individuelles et favorisant les visites professionnelles des médecins et du service de pharmacie.
- **Rénovations et agrandissement du CHSLD Bedford** : Les rénovations du CHSLD de Bedford permettront d'améliorer l'accessibilité à des lits de CHSLD à proximité de la population de Bedford et des municipalités avoisinantes. Au-delà de l'ajout de 7 lits supplémentaires, ce projet prévoit la conversion de 13 chambres semi-privées en 26 chambres privées. Ce milieu de vie amélioré offrira plusieurs aires ouvertes qui seront intégrées dans un environnement plus moderne où l'accès à l'extérieur sera facilité pour les résidents et les employés. Le centre d'hébergement et de soins de longue durée comptera 49 chambres, dont huit dans une unité prothétique pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'autres formes de démence.
- **Rénovations du CHSLD à Magog** : Des travaux sont en cours afin d'ajouter 31 lits d'hébergement de longue durée. Pour y arriver, il a été nécessaire de relocaliser des activités à l'extérieur de l'établissement pour procéder aux travaux. L'aménagement de nouvelles chambres individuelles au rez-de-chaussée permettra aussi d'améliorer l'accès à l'hébergement et aux soins de longue durée. Ces places supplémentaires auront également un impact positif sur l'accès aux services de courte durée pour la population du RLS Memphrémagog. Cet ajout permettra d'orienter, dans un milieu de vie de qualité, les usagers en attente d'une place d'hébergement.
- **Maisons des aînés et Maisons alternatives** : Au cours de l'année 2022, on prévoit ouvrir quatre maisons des aînés et maisons alternatives (Sherbrooke, Granby, Magog et

Coaticook). Pour le RLS de Coaticook, à noter que seule la vocation Maisons des aînés sera déployée. Ces maisons offriront un milieu de vie à échelle humaine, où chaque personne hébergée pourra se sentir chez elle et y accueillir ses proches. Les services seront encore mieux adaptés aux standards de sécurité et de bien-être actuels, en tenant compte des besoins de chaque personne au quotidien, et de manière évolutive. Des représentants des comités des usagers ont d'ailleurs participé à l'élaboration du plan clinique.

Autres travaux

- **Climatisation** : L'établissement a reçu de nouvelles orientations ministérielles afin de permettre la mise à niveau de la climatisation dans certains CHSLD. De plus, des travaux sont en cours afin de permettre la déshumidification de certains CHSLD. Finalement, la Direction des services techniques procède actuellement à l'évaluation des systèmes de ventilation.
- **Amélioration de l'environnement du milieu de vie** : Des budgets de décorations ont été octroyés aux CHSLD afin d'humaniser l'environnement du milieu de vie. La planification de l'utilisation de ces budgets se fera en collaboration avec les comités des résidents de chacun des centres.
- **Chambres temporairement aménagées dans des lieux communs** : Un suivi régulier est fait par la DPSAPA et la DG, afin de s'assurer d'une utilisation judicieuse de ces espaces. Ces places devront rester disponibles jusqu'à la fin des mesures d'urgence sanitaire. Cette orientation devra faire l'objet de réflexions lorsque les directives ministérielles à l'effet de permettre les regroupements de résidents et proches aidants dans les aires communes deviendront effectives.

Accès aux soins et services qui valorisent l'humanité

- **Proches aidants** : Grâce aux allègements des mesures sanitaires, les proches aidants seront réintégrés au sein des centres d'hébergement. L'ensemble des équipes accueille favorablement le retour des proches aidants, afin que ceux-ci puissent contribuer au mieux-être de leur proche. À cet effet, les orientations découlant des Maisons des aînés concernant la place des proches aidants dans nos milieux de vie viendront certainement en appui à l'implantation de nouvelles pratiques favorables à l'intégration des proches aidants.
- **Ressources humaines** : L'arrivée des nouveaux PAB (programme d'étude du ministre Legault) a contribué à atténuer la pénurie de main-d'œuvre et améliorer la qualité de soins et services.
- **Soins buccodentaires** : Le programme des soins buccodentaires a repris ses activités de formation auprès du personnel. Ces formations permettront l'amélioration des services pour l'ensemble des usagers.
- **Projet OPUS-AP** : Le déploiement du projet OPUS-AP dans l'ensemble des CHSLD favorise la réduction de l'utilisation des antipsychotiques en CHSLD. La phase 3 de déploiement de ce projet, auquel s'ajoutera le projet PEPS (gestion optimale de toute la médication en milieu de vie), débutera en septembre 2021 et permettra de finaliser l'implantation de ce projet graduellement dans tous nos sites CHSLD.
- **Certification "Ami des aînés"** : Les urgences de l'Hôpital Brome-Missisquoi-Pekins (BMP) de Cowansville et du CHUS Hôtel-Dieu de Sherbrooke ont été certifiées "Ami des aînés". Des formations sur les meilleures pratiques en soins d'urgences gériatriques ont été

offertes aux membres du personnel. On souhaite, éventuellement, que toutes les urgences du CIUSSS de l'Estrie – CHUS obtiennent cette certification.

Soutien à domicile

L'intensification des services à domicile est en continu depuis quelques années. À cet effet, une analyse est en cours à chaque budget de développement annoncé, afin de cibler les pistes d'amélioration pour l'ensemble des RLS. De plus, un budget de développement a été octroyé pour les 5 prochaines années (2021-2025) à la hauteur de 750 millions de dollars pour l'ensemble de la province. La proportion de ce montant, attribué pour la région de l'Estrie, sera définie dans les prochaines semaines. Ces montants serviront à intensifier les services à domicile offert par notre organisation et à soutenir les partenaires de la communauté. Au fil des dernières années, nous avons investi en soutien à domicile à la hauteur des budgets octroyés afin de faire une différence notable sur notre trajectoire en amont de l'hébergement. Cependant, la disponibilité limitée des ressources humaines demeure un défi qui nous incite à faire preuve de créativité dans les modalités de dispensation des soins et services à domicile. Le soutien aux proches aidants, par différentes modalités de répit, est aussi une priorité incontournable. D'ailleurs, en suivi des modifications apportées aux orientations ministérielles, nous serons en mesure de reprendre nos activités en Centre de jour pour les aînés au retour des vacances d'été.

Prise en compte de la santé mentale et de la sphère sociale

L'allègement des mesures sanitaire permet un retour graduel vers une normalité pour les activités de loisirs. Le plan de prévention du déconditionnement du MSSS a été décliné sous forme d'un plan d'action régional et est une priorité pour la DPSAPA. En plus d'avoir déployé le Wi-Fi dans l'ensemble des CHSLD, plusieurs tablettes électroniques ont été distribuées durant la pandémie afin de permettre les activités sociales et la téléconsultation. Ces équipements resteront dans les CHSLD et cette offre de service sera appelée à se développer davantage au cours des prochaines années. Les comités des résidents sont considérés, par la DPSAPA, comme des partenaires importants pour les CHSLD. L'arrivée des gestionnaires responsables de site dans chacun des CHSLD a permis d'identifier, pour tous les centres, ce gestionnaire comme étant la personne de référence auprès des comités des résidents.

Collaboration avec les comités des usagers

- Participation de représentants des comités de résidents à l'élaboration du plan clinique des maisons des aînés et maisons alternatives.
- Rencontres statutaires mensuelles entre un membre de la direction DPSAPA et la présidente du CUCI dans l'objectif de se concerter autour des différents enjeux soulevés au CUCI par les résidents et leurs proches.
- Reprise des rencontres du Comité d'orientation milieu de vie, où siègent des représentants des différentes directions partenaires concernées par nos milieux de vie et les personnes désignées par le CUCI, afin de convenir des grandes orientations. Ces orientations seront par la suite déclinées au niveau opérationnel par les comités milieu de vie présents chaque installation CHSLD
- Association des comités d'usagers et résidents aux différents projets de construction et aménagement des milieux de vie.
- Collaboration pour la diffusion, l'analyse de résultats et la priorisation des points d'amélioration des sondages de satisfaction auprès des résidents et leurs proches en CHSLD.

TABLEAU SOMMAIRE

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
<p>Lacunes importantes sur le plan de l'accessibilité, de la continuité et de la qualité des services à la clientèle jeunesse</p>	<p>S'assurer que soit prise en charge, dans des délais raisonnables et sans vide de service, toute famille le nécessitant, et ce, pour l'ensemble des services du Centre jeunesse, notamment les services de première ligne</p>	<p>Dépôt d'un mémoire à l'occasion de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse qui présente quatre recommandations au gouvernement.</p> <p><i>Le Plan annuel de gestion 2020-2021</i> prévoit quatre grandes orientations. L'une d'entre elles est de structurer une première ligne efficace et faire de la prévention une priorité dans le secteur jeunesse et famille.</p> <p><i>Plan d'action pour les jeunes et leur famille (PAJEF)</i>, qui suit les recommandations de la Commission Laurent. Ce plan s'échelonne sur cinq ans et comprend 44 actions.</p> <p>Actions pour favoriser la rétention et le recrutement du personnel (ajout d'aides de service, augmentation du nombre d'intervenants de la DPJ, activités de formation, collaboration avec l'université et le Cégep, etc.).</p> <p>Amélioration de la condition de vie des jeunes hébergés (déploiement du WiFi dans les installations, distribution de <i>Chromebook</i>, salle zen, etc.).</p> <p>Mise en place d'un lien de communication direct entre une gestionnaire de la première ligne et la gestionnaire de l'équipe qui reçoit et traite les signalements pour évaluer les situations avant le signalement.</p> <p>Mise en place d'un outil de priorisation des dossiers à l'évaluation pour accélérer le processus et harmoniser la pratique.</p> <p>Collaboration avec le comité des usagers : rencontres statutaires sont prévues quatre fois par année entre des représentants des comités des usagers et des membres de la direction. De plus, des rencontres statutaires sont prévues chaque mois entre la personne-ressource du comité des usagers du Centre jeunesse de l'Estrie et une directrice adjointe de la direction des services jeunesse (DPJe).</p>

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
L'absentéisme au travail	Maintenir le cap sur le déploiement de moyens efficaces pour favoriser le sentiment d'appartenance, d'accomplissement et d'efficacité des employés	<p>Accueil de 4824 nouveaux employés (aides de service, préposés aux bénéficiaires, infirmières ainsi que du personnel administratif).</p> <p>Une des quatre grandes orientations du plan annuel de gestion est d'utiliser le plein potentiel du personnel (réduire le nombre de personnes en assurance salaire ou en accident du travail et augmenter le pourcentage d'employés vivant une expérience positive au travail).</p> <p>Plan national visant la prévention des risques en milieu de travail et la promotion de la santé globale 2019-2023 (Plan national SGSST). Celui-ci se base sur trois axes d'intervention :</p> <p>1- Présence au travail et prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantation du <i>Cadre de référence en prévention de la violence des usagers à l'endroit du personnel</i> • Formation offerte aux gestionnaires sur la gestion de la présence au travail et sur la promotion de la civilité et le harcèlement au travail • Soutien aux personnes de retour au travail à la suite d'une période d'invalidité • Mise en place de l'Équipe de soutien à l'amélioration continue de la prévention qui soutient les gestionnaires dans l'amélioration du climat et/ou l'organisation du travail <p>2 - Conditions de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantation d'horaires de 12 heures dans certains secteurs ainsi que l'implantation d'horaires de travail de sept jours • Offre de postes à quatre jours par semaine • Amélioration des conditions entourant l'accueil de nouveaux employés • Programme de veilleurs et pairs aidants sera mis en place prochainement • Comité de travail formel sur la bienveillance organisationnelle • Mise en place d'un processus de réorientation en cours d'emploi • Cadre de référence sur le télétravail

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
		<ul style="list-style-type: none"> • Garantie d'heures pour certains titres d'emploi • Séances Light Speak et Lift Session <p>3 - Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Révision de l'offre de stage dans plusieurs secteurs • Application du <i>Cadre de référence du soutien en encadrement clinique</i> • Mise en place du projet de Stabilisation des effectifs de la main-d'œuvre pour réduire le nombre de postes d'équipe volante • Embauche de nombreux préposés aux bénéficiaires dont plusieurs ont suivi la formation accélérée • Embauche de travailleurs sociaux hors Québec • Réembauche de retraités • Rehaussement de postes • Amélioration des passerelles pour faciliter l'accueil d'étudiants • Réaffectation des travailleuses enceintes sur d'autres tâches plutôt qu'en arrêt de travail
<p>Non-respect de certains droits des usagers et l'absence de partenariat dans l'amélioration des soins et services en temps de crise</p>	<p>Que les directions soient enjointes à multiplier les efforts visant le déploiement des accommodements en respect aux impératifs sanitaires en temps de pandémie et en respect aux droits des usagers, ainsi que le développement et le maintien d'un partenariat actif avec les comités des usagers et de résidents en tout temps</p>	<p>Droit à l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'une section dédiée aux informations sur la COVID-19 sur le site web afin de rendre accessible à la population toute l'information pertinente • Transmission quotidienne d'informations via plusieurs canaux de communication • Identification de responsables qui devaient préciser l'ensemble des consignes pour leur secteur respectif dans chaque direction • Désignation d'un représentant par quart de travail qui doit s'assurer que l'information est adéquatement transmise à tous les membres du personnel • Conférences de presse sur la page Facebook de la Santé publique de l'Estrie

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
		<p>Droit à l'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un système pour permettre aux usagers d'exprimer leurs insatisfactions ou questionnements quant à l'application des règles en lien avec la présence des proches aidants en centre d'hébergement en soins longue durée (CHSLD) • Identification, dans chaque CHSLD, d'une personne responsable et/ou un point d'entrée pour transmettre les consignes par rapport à la présence de proches aidants <p>Droit aux soins et services que requiert son état</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des critères prévus au <i>Guide de réorganisation et de délestage des activités</i>, selon les niveaux d'alertes, du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) • Un comité de coordination, composé de plusieurs chefs de service et de médecins, assure une vigie constante de la situation au sein de l'établissement ainsi que de la situation épidémiologique afin d'assurer un arrimage rigoureux dans notre offre de services et les besoins de la population • Recours à la téléconsultation pour plusieurs rendez-vous prévus en clinique externe <p>Partenariat en temps de crise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désignation d'une personne à la DG comme porte d'entrée pour répondre aux questions des comités durant la période où la répondante de l'établissement a été délestée au Centre de coordination COVID • Suite à la reprise de certaines de ses fonctions, présence de la répondante de l'établissement aux rencontres de plusieurs comités • Des rencontres téléphoniques mensuelles entre la directrice adjointe à la Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DPSAPA) et la présidente du CUCI ont été planifiées afin de tenir les comités informés de la situation en CHSLD • Le CUCI a collaboré avec le service Expérience usagers de la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP)

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
		<p>pour identifier les zones problématiques en ce qui a trait à l'information et à la communication avec les usagers en temps de pandémie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un membre d'un comité du CHUS a été invité à participer à un comité sur le soutien psychosocial aux usagers et aux proches en cas de priorisation pour l'accès aux soins intensifs adultes • Le transfert de notes de service pertinentes au CUCI qui devait par la suite les partager à tous les comités, s'il le jugeait pertinent • Participation de membre de CU/CR au comité de rétablissement postcovid dans les mois à venir
<p>Déshumanisation des processus et procédures à l'urgence psychiatrique et l'aménagement inadéquat de ses lieux physiques</p>	<p>La mise en place de mesures nécessaires pour que les principes de la primauté de la personne à l'urgence psychiatrique de l'Hôtel-Dieu soient respectés</p>	<p>Humanisation des soins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signature de la <i>Déclaration d'engagement envers le rétablissement, la lutte à la stigmatisation et à la discrimination associée aux problèmes de santé mentale</i> • Application des principes du <i>Programme québécois pour les troubles mentaux</i> • Application des principes prévus au cadre de référence entourant la <i>Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui</i>, pour s'assurer du respect de l'application des mesures de contrôle • Partenariat avec l'organisme en prévention du suicide JEVI, qui rend disponible chaque jour une intervenante à l'urgence psychiatrique afin de rencontrer les usagers qui ont besoin de soutien <p>Lieux physiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction du nombre maximum d'usagers hospitalisés au même moment, qui amène plus de respect de la dignité, de la confidentialité et de l'intimité des usagers • Amélioration des liens et de la communication avec les services de première ligne ainsi que les organismes du milieu communautaire ayant une mission en santé mentale pour mieux intervenir auprès des usagers avant qu'il soit nécessaire de les hospitaliser • Collaboration avec le milieu communautaire pour l'ouverture du Centre

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
		<p>de crise. Les travaux ont d'ailleurs repris en janvier 2021. Le centre de crise est en quelque sorte un milieu tampon entre la maison et l'hôpital pour les personnes qui ne sont pas assez en sécurité pour demeurer seules à la maison, mais qui ne sont pas assez en danger pour devoir se retrouver hospitalisées en psychiatrie. Ce centre s'adresse aux hommes et femmes de 18 ans et plus en situation de crise. Ils peuvent s'y rendre sur une base volontaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déploiement du plan intersectoriel en itinérance <i>Vers un chez soi</i> qui mise sur une approche communautaire pour prévenir et réduire l'itinérance, et qui devrait contribuer à diminuer le nombre de visites à l'urgence par cette population vulnérable <p>Collaboration avec les comités des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le 14 avril 2021, Stéphanie Lemoine, directrice à la Direction des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD), Vickie St-Denis, adjointe à la direction, ainsi que les deux directrices adjointes, Judith Kodsi et Annie Masson ont fait une présentation aux membres des comités des usagers de l'offre de service • Participation d'un membre à une rencontre consultative intersectorielle dans le cadre du <i>Plan d'action ministériel 2021-2026</i>
<p>Une diminution des ressources dans les CLSC, incluant les services de soutien à domicile (SAD)</p>	<p>Mettre sur pied un comité consultatif dont le mandat consisterait à :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) clarifier le rôle actuel des CLSC, et ce, en regard des autres services offerts en centres hospitaliers (dont les urgences) et par les groupes de médecine de famille (GMF) 2) ce faisant, analyser les pertes et les gains de services occasionnés par la création des GMF et recommander les actions nécessaires pour pallier les pertes 	<p>Dépôt en janvier 2020 du cadre de référence pour les services de proximité.</p> <p>Dans les mois à venir, la direction générale désignera la direction qui sera responsable d'actualiser les éléments prévus à ce cadre de référence.</p> <p>Par la suite, un comité stratégique sera mis en place et les usagers seront consultés.</p> <p>Un plan de communication à l'intention de la communauté interne ainsi que pour le grand public sera produit.</p> <p>Autres actions mises en place afin de rendre l'information plus claire et plus accessible à la population :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur son site web, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a rendu accessible le <i>Guide santé</i> : un outil simple pour connaître et utiliser nos soins et service

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
	<p>3) recommander des moyens efficaces pour bien faire connaître l'offre de service des CLSC ainsi que les moyens d'accéder à ces services, et ce, tant en interne qu'auprès de la population</p> <p>En complément, considérant qu'un comité ayant le mandat de développer un plan de diffusion de l'offre de service en SAD est déjà avancé dans ses travaux, il est demandé que les mesures nécessaires soient prises pour accélérer l'aboutissement de ceux-ci. Que l'information complète et juste soit ensuite donnée par un professionnel de la santé sur les services spécifiques dont pourrait avoir besoin un usager ainsi que les moyens d'accès à ces services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La page sur le site web santeestrie.qc.ca dédié aux services à domicile a été améliorée <p>Collaboration avec les comités des usagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • La directrice adjointe DPSAPA a fait une présentation au CUCI afin de présenter l'offre de service de soutien à domicile, et répondre aux questions des membres des comités des usagers • Dre Raymonde Vaillancourt a présenté au CUCI le portrait services médicaux dans les différents réseaux locaux de services (RLS). Elle a pu entendre les préoccupations des membres et répondre à leurs questions • Collaboration avec le service Expérience usagers et la DQEPP afin de travailler à cibler des problèmes au niveau des CLSC et du soutien à domicile comme enjeu 2021-2022. Le service Expérience usagers collaborera avec les comités des usagers à identifier les problèmes vécus par les usagers. D'ailleurs, le comité Agir pour et avec l'utilisateur a été informé et celui-ci y portera une attention particulière dans ces travaux
<p>Le besoin pressant d'améliorer les soins et les services aux personnes âgées</p>	<p>Que la DG et la DPSAPA fassent entendre au gouvernement la voix du CIUSSS de l'Estrie – CHUS en ce qui a trait à une amélioration significative des conditions de vie des aînés et qu'ils considèrent à cet effet le rôle que peuvent jouer les comités des usagers et de résidents</p> <p>Qu'au-delà de la révision des services aux aînés amorcée par le gouvernement, l'établissement mette tout en œuvre pour que l'offre de service et d'hébergement aux personnes âgées en Estrie soit</p>	<p>Projets de construction et rénovation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construction du nouveau CHSLD Leclerc : Cette nouvelle installation fut inaugurée en février 2021. Elle permet d'améliorer l'accessibilité à l'hébergement pour les personnes en perte d'autonomie. Le CHSLD Leclerc a une superficie de 13 617 mètres carrés et compte 176 lits disposés sur 7 étages • Nouveau CHSLD au Granit (à venir) : Ce CHSLD comptera 99 lits. Les 43 places du CHSLD actuel et les 40 places de l'unité de longue durée de l'hôpital y seront transférées, et 16 nouvelles places seront ouvertes pour la population du Granit • Rénovations et agrandissement du CHSLD Bedford : les rénovations du CHSLD de Bedford permettront d'améliorer l'accessibilité à des lits de CHSLD à proximité pour la population de Bedford et des municipalités

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
	grandement améliorée	<p>avoisinentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rénovation du CHSLD de Magog : des travaux sont en cours afin d'ajouter 31 lits d'hébergement de longue durée dans le CSSS Memphrémagog • Maisons des aînés et Maisons alternatives : Au cours de l'année 2022, on prévoit ouvrir quatre maisons des aînés et maisons alternatives (Sherbrooke, Granby, Coaticook et Magog). Des représentants des comités des usagers ont d'ailleurs participé à l'élaboration du plan clinique • Autres travaux : climatisation, octroi de budgets de décoration en CHSLD et vigie de la situation des chambres temporairement aménagées dans les lieux communs <p>Accès aux soins et services qui valorisent l'humanité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proches aidants : grâce aux allègements des mesures sanitaires, les proches aidants seront réintégrés au sein des centres d'hébergement. D'autres projets sont aussi prévus pour favoriser la place du proche aidant • Ressources humaines : l'arrivée des nouveaux PAB (programme d'étude du ministre Legault) a contribué à atténuer la pénurie de main-d'œuvre et améliorer la qualité de soins et services • Soins buccodentaires : le programme de soins buccodentaires a repris ses activités de formation auprès du personnel. Ces formations permettront l'amélioration des services pour l'ensemble des usagers • Projet OPUS-AP : Le déploiement du projet OPUS-AP dans l'ensemble des CHSLD favorise la réduction de l'utilisation des antipsychotiques en CHSLD • Certification « Ami des aînés » : les urgences de l'Hôpital de Brome-Missisquoi-Perkins (BMP) et de l'Hôtel-Dieu ont été certifiées "Ami des aînés". On souhaite qu'éventuellement toutes les urgences du CIUSSS de l'Estrie – CHUS obtiennent cette certification <p>Soutien à domicile : d'importants budgets de développement ont été octroyés pour les 5 prochaines années (2021-2025). Ces montants serviront à intensifier les services à</p>

Enjeu soulevé par le CUCI	Recommandation	Actions
		<p>domicile offert ainsi qu'à soutenir les partenaires de la communauté.</p> <p>Prise en compte de la santé mentale et de la sphère sociale : l'allègement des mesures sanitaires permet un retour graduel des activités de loisirs. Un plan de prévention du déconditionnement du MSSS est également une priorité pour la direction DPSAPA.</p>

Instance : CONSEIL D'ADMINISTRATION

Date : 26 août 2021

Point à l'ordre du jour : 8.1.2

Sujet du dossier	Modification des Règlements de régie interne du conseil multidisciplinaire (CM) : - La composition du comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM); - La durée du mandat des élus du CECM.			
Responsables	Stéphane Tremblay, PDG et Marie-Andrée Périgny, présidente du CECM	Dossier présenté par	Marie-Andrée Périgny, présidente du CECM	
Objectif	<input checked="" type="checkbox"/> Décision <input type="checkbox"/> Recommandation <input type="checkbox"/> Consultation <input type="checkbox"/> Information <input type="checkbox"/> Suivi			
Mise en contexte (contexte et enjeux)				
<p>Le CECM propose deux modifications à ses règlements de régie interne, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La composition du CECM - La durée des mandats des élus au CECM. <p>Les objectifs étant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Favoriser la rétention de ceux qui veulent s'impliquer au comité exécutif; o Favoriser le transfert de connaissances et d'expérience des plus anciens avec les nouveaux et ainsi, assurer la continuité des travaux plus facilement. 				
Impacts sur le Vrai Nord		Expliquer les impacts sur le Vrai Nord		
<input type="checkbox"/> Agir pour et avec l'utilisateur ses proches et la population <input type="checkbox"/> Assurer la qualité des soins et services <input type="checkbox"/> Garantir l'accessibilité aux soins et services <input type="checkbox"/> Bâtir pour et avec le personnel, les médecins, les gestionnaires partenaires, les bénévoles et la communauté <input type="checkbox"/> Utiliser judicieusement les ressources <input type="checkbox"/> Intégrer la mission universitaire		N/A		
Prochaines étapes (incluant la consultation des instances et les communications)				
Actions		Responsable	Échéancier	✓
Validation avec le président-directeur général des changements envisagés		Marie-Andrée Périgny	04-05-2021	✓
Adoption au CECM des modifications proposées		Marie-Andrée Périgny	20-05-2021	✓
Adoption en assemblée générale annuelle du CM des modifications proposées par le CECM		Membres du CM	17-06-2021	✓
Approbation du CA des modifications proposées par le CECM et adoptées par les membres du CM		CA	26-08-2021	
Documents joints : Modification des règlements de la régie interne du CM (résolutions du CECM – 20 mai 2021) et modification des règlements de la régie interne du CM (résolutions de l'AGA du CM - 17 juin 2021)				
Fiche produite par		Dernière mise à jour le		
Marie-Andrée Périgny, présidente du CECM		16 juillet 2021		
RECOMMANDATIONS (projet de résolution pour le conseil d'administration uniquement)				
PROJET DE RÉSOLUTION				
RELATIVE À LA RÉVISION DU RÈGLEMENT DE RÉGIE INTERNE DU CONSEIL DES INFIRMIÈRES ET DES INFIRMIERS				
CONSIDÉRANT :	<ul style="list-style-type: none"> - La résolution #1 du CECM, adoptée le 20 mai 2021 à l'unanimité, de modifier la composition du CECM; - La résolution #2 du CECM, adoptée le 20 mai 2021 à l'unanimité, de modifier la durée du mandat des membres du CECM; - La résolution des membres du CM du 17 juin 2021 (AGA), adoptée à l'unanimité, de modifier la composition du CECM et la durée du mandat des membres du CECM; - L'appui de l'Association des conseils multidisciplinaires du Québec (ACMQ) pour que le mandat des élus soit modifié pour une durée de 3 ans; 			
IL EST RÉSOLU, SUR PROPOSITION DÛMENT APPUYÉE :				
D'APPROUVER :	<p>la résolution #1 relativement à la composition du CECM proposée par le CECM et adoptée par les membres du CM lors de l'AGA du 17 juin 2021;</p> <p>la résolution #2 relativement à la durée du mandat des membres du CECM proposée par le CECM et adoptée par les membres du CM lors de l'AGA du 17 juin 2021.</p>			
DE MODIFIER :	le Règlement de régie interne conformément à ces changements			

Instance : Conseil d'administration

Date : le 26 août 2021

Point à l'ordre du jour : 8.4.1

Sujet du dossier	Registre des signataires autorisés RAMQ		
Responsable	Dre Colette Bellavance	Dossier présenté par	Louise Goulet
Objectif	<input checked="" type="checkbox"/> Décision <input type="checkbox"/> Recommandation <input type="checkbox"/> Consultation <input type="checkbox"/> Information <input type="checkbox"/> Suivi		
Modifications au registre des signataires autorisés pour la RAMQ - CIUSSS de l'Estrie - CHUS			
Mise en contexte (contexte et enjeux)			
<p>En vertu du <i>Règlement sur les formules et les relevés d'honoraires relatifs à la Loi sur l'assurance maladie</i>, la signature d'une personne dûment autorisée par l'établissement est obligatoire pour attester l'exactitude des demandes de paiement qui sont soumises pour des services rendus par les professionnels.</p> <p>En raison de la création du CIUSSS de l'Estrie – CHUS et de la mise en place de sa nouvelle structure, le CIUSSS de l'Estrie – CHUS doit réviser la liste des signataires et établir la mise à jour du « Registre des signataires autorisés pour un établissement du réseau de la santé (formulaire 1907) », document exigé par la RAMQ.</p> <p>Il est de l'obligation de l'établissement de faire suivre à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) toute modification au niveau des signataires autorisés pour les installations sous sa gouverne.</p> <p>Il est de la responsabilité du conseil d'administration de nommer les personnes pouvant attester de l'exactitude des demandes de paiement, pour le CIUSSS de l'Estrie-CHUS.</p> <p>La directrice des services professionnels a analysé la situation et émis une recommandation à cet égard.</p>			
Impacts sur le Vrai Nord		Expliquer les impacts sur le Vrai Nord	
<input type="checkbox"/> Agir pour et avec l'utilisateur ses proches et la population <input type="checkbox"/> Assurer la qualité des soins et services <input type="checkbox"/> Garantir l'accessibilité aux soins et services <input type="checkbox"/> Bâtir pour et avec le personnel, les médecins, les gestionnaires partenaires, les bénévoles et la communauté <input checked="" type="checkbox"/> Utiliser judicieusement les ressources <input type="checkbox"/> Intégrer la mission universitaire			
Documents joints <input type="checkbox"/>			
Fiche produite par		Dernière mise à jour le	
Louise Goulet		2021-06-14	
RECOMMANDATIONS (projet de résolution pour le conseil d'administration uniquement)			
PROJET DE RÉSOLUTION			
Relative au Registre des signataires autorisés RAMQ			
CONSIDÉRANT :	<ul style="list-style-type: none"> - que la loi prévoit qu'il est nécessaire de nommer les personnes autorisées à attester l'exactitude des demandes de paiement qui sont soumises pour des services rendus par les professionnels; - la création du CIUSSS de l'Estrie – CHUS et la mise en place de la nouvelle structure; - que le CIUSSS de l'Estrie – CHUS doit réviser la liste des signataires et établir la mise à jour du « Registre des signataires autorisés pour un établissement du réseau de la santé », document exigé par la RAMQ; - la recommandation de la directrice des services professionnels; - la responsabilité du conseil d'administration de nommer les personnes autorisées; - l'accord des membres du conseil d'administration; 		
IL EST RÉSOLU, SUR PROPOSITION DÛMENT APPUYÉE :			
D' ajouter le nom de la personne suivante au registre des signataires autorisés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, pour les installations Hôpital Fleurimont – 01163/Hôtel-Dieu - 01103 :			
<ul style="list-style-type: none"> • Dr Alex Carignan, chef du service d'infectiologie. 			

Instance : Conseil d'administration

Date : le 26 août 2021

Point à l'ordre du jour : 8.4.2

Sujet du dossier	Renouvellement de contrats de sages-femmes		
Responsable	Johanne Royer, responsable des sages-femmes	Dossier présenté par	
Objectif	<input checked="" type="checkbox"/> Décision <input type="checkbox"/> Recommandation <input type="checkbox"/> Consultation <input type="checkbox"/> Information <input type="checkbox"/> Suivi		
Signature du contrat modifié de Milène Mallette, sage-femme et modification du contrat de Mélisande Rodrigue, sage-femme			
Mise en contexte (contexte et enjeux)			
<p>Les absences des sages-femmes au point de services de Granby ayant été comblées suite à deux embauches dans cette équipe, Mme Mallette peut retrouver son contrat antérieur au 18 mars dernier, qui était à 28h/semaine. Mélisande Rodrigue a un contrat de sage-femme de soutien régulier, nous désirons lui accorder un contrat régulier à 28h/semaine.</p> <p>En date du conseil d'administration du 18 mars 2021, le contrat de Mme Mallette était prévu être à temps complet (35h) jusqu'au 31 mars 2022. Toutefois, l'embauche de nouvelles sages-femmes a permis une redistribution différente des heures au sein de l'équipe du point de services sage-femme de Granby. Mme Mallette retrouve son contrat antérieur qui était à 28h/semaine avec 32 suivis annuels. Comme il s'agit d'une modification en cours de contrat, nous conservons la même date de fin de contrat dans le nouveau contrat.</p> <p>En date du conseil d'administration du 13 juillet 2020, Mme Rodrigue a obtenu un contrat de SF de soutien à 28h/semaine, débutant le 15 juillet 2020 et se terminant le 31 mars 2021. Depuis, des sages-femmes ont donné leur démission, de nouvelles sages-femmes combleront les contrats de soutien et Mme Rodrigue peut maintenant obtenir un contrat régulier de 28h/semaine, associé à 32 suivis complets par année. Comme il s'agit d'une modification en cours de contrat, nous conservons la même date de fin de contrat dans le nouveau contrat.</p>			
Impacts sur les usagers, les proches et la population			
La situation de ce contrat, qui revient à sa normale, offre la consolidation des heures de travail à une nouvelle embauchée dans le cadre du respect budgétaire pour ce secteur.			
Impacts sur le Vrai Nord		Expliquer les impacts sur le Vrai Nord	
<input type="checkbox"/> Agir pour et avec l'utilisateur ses proches et la population <input type="checkbox"/> Assurer la qualité des soins et services <input checked="" type="checkbox"/> Garantir l'accessibilité aux soins et services <input type="checkbox"/> Bâtir pour et avec le personnel, les médecins, les gestionnaires partenaires, les bénévoles et la communauté <input checked="" type="checkbox"/> Utiliser judicieusement les ressources <input type="checkbox"/> Intégrer la mission universitaire			
Prochaines étapes (incluant la consultation des instances et les communications)			
Actions	Responsable	Échéancier	✓
Comité exécutif du conseil des sages-femmes	Johanne Royer	2021-07-12	✓
Conseil d'administration – approbation des contrat	France Desloges	2021-08-26	
Préparation et signature des contrats par le PDG	France Desloges	2021-08-26	
Documents joints <input type="checkbox"/>			
Fiche produite par		Dernière mise à jour le	
Johanne Royer, responsable des sages-femmes		2021-08-17	
RECOMMANDATIONS (projet de résolution pour le conseil d'administration uniquement)			
PROJET DE RÉOLUTION			
Relative au renouvellement de contrats de sages-femmes			
CONSIDÉRANT :	<ul style="list-style-type: none"> - que le MSSS a conclu une entente avec le Regroupement des sages-femmes du Québec; - qu'au sens de la <i>Loi sur les sages-femmes</i> et de la <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>, ces dernières doivent conclure un contrat de service avec un établissement; - l'évaluation faite par le Conseil des sages-femmes quant aux qualifications et aux compétences des sages-femmes; - la recommandation du Conseil des sages-femmes pour l'embauche des sages-femmes; - les enjeux sous-jacents à la signature des contrats de service avec les sages-femmes tels : <ul style="list-style-type: none"> o le nombre de suivis annuels; o les enjeux budgétaires liés à la gestion du temps (temps supplémentaire ou temps à reprendre), remplacements des congés fériés, absences pour maladie, etc. - que le conseil d'administration est responsable d'autoriser la signature des contrats de service avec des sages-femmes - l'accord des membres du conseil d'administration. 		

IL EST RÉSOLU, SUR PROPOSITION D'UNEMENT APPUYÉE :

D'AUTORISER : le président-directeur général, Stéphane Tremblay, à l'intérieur du budget rendu disponible à cette fin, à octroyer le contrat de :

Milène Malette, membre de l'OSFQ, numéro 1913, sage-femme à temps partiel régulier, de 28 h/semaine, avec 32 suivis par année, pour une période débutant le 26 août 2021 et se terminant le 31 mars 2022.;

Mélisande Rodrigue, membre de l'OSFQ, numéro 0944, sage-femme à temps partiel régulier, de 28h/semaine, avec 32 suivis par année associés, pour une période débutant le 26 août 2021 et se terminant le 31 mars 2023.