

# Rapport d'activités 2023-2024

## *Comité des usagers du CHUS*

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

**Québec** 

Comité des usagers du CHUS

# ❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 ❧

## Comité des usagers du CHUS

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>	
Comité des usagers du CHUS	
<b>Nom de l'établissement</b>	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
<b>Coordonnées du Comité des usagers</b>	
Adresse postale :	580, rue Bowen Sud, local 1323 Sherbrooke, QC J1G 2E8
Numéro de téléphone :	819 829-3288
Adresse courriel :	Comitedesusagers.chus@ssss.gouv.qc.ca

### 2. Mot de la présidence

L'année qui se termine, elle a vu les membres de notre comité s'impliquer à fond de train dans leurs activités en plus de prendre en charge de nouveaux dossiers.

Nous saluons l'arrivée de Mme Louise Pépin et de Mme Diane Guimont. Nous remercions grandement mesdames Reina Ortega, Marie-Josée Donahue et Jocelyne Blais pour leur contribution. Ces dernières ont dû quitter le comité en cours d'années pour des raisons d'un horaire trop chargé dans leur rôle de travailleuse ou de proche aidante. Le comité compte ainsi dix membres; six membres élus et quatre membres cooptés. Nous profitons de l'occasion pour remercier M. Frédérick Roy, notre personne-ressource, dont l'expertise et le travail sont toujours grandement appréciés. Nous aimerions souligner la participation de Mme Caroline van Rossum, notre répondante auprès de l'établissement, qui est une précieuse collaboratrice.

M. Jacques Monette a laissé son poste de secrétaire-trésorier. Nous le remercions pour le travail accompli. Il continue d'œuvrer à titre de membre et nous en sommes fort heureux. M. Jean-Marc Desrosiers a pris la relève à titre de secrétaire-trésorier et nous lui en sommes reconnaissants.

Nous aimerions mettre en évidence le travail sur le terrain de six de nos membres. Mesdames Johanne Pépin et Louise Pépin ont rencontré des usagers et leur famille à l'unité des soins palliatifs de l'Hôtel-Dieu. De par les commentaires recueillis, elles ont pu apprécier la qualité des soins offerts aux usagers en fin de vie. Mme Diane Guimont pour sa part, a commencé un travail similaire à l'unité de pédiatrie. M. Jean-Marc Desrosiers et Mme France Morissette ont animé des cafés-rencontres sur les unités d'hospitalisation en santé mentale et M. Ed Copping a repris ses visites auprès des usagers anglophones hospitalisés. Nous soulignons le retour de ce type d'implication qui nous a manqué au cours des dernières années pour des raisons que vous connaissez.

Chaque membre s'occupe de dossiers importants dans lesquels il s'assure de faire entendre la voix des usagers et en fait rapport lors de nos réunions.

Parmi de nombreux dossiers, l'offre de service en lien avec les douleurs persistantes, les conditions de vie en santé mentale et l'aménagement d'une salle d'hygiène à l'hôpital Fleurimont retiennent tout particulièrement notre attention. Ils seront détaillés plus loin.

Nous sommes là pour vous renseigner, vous écouter, vous défendre et vous accompagner.

Le président,



Claude Lemoine

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôles (président, vice-président, etc.)
Colette	Bibeau	X		
Ed	Copping	X		
Jean-Marc	Desrosiers	X		Secrétaire-trésorier
Diane	Guimont	X		
Claude	Lemoine	X		Président
Jacques	Monette	X		
France	Morissette	X		
Louise	Pépin	X		
Johanne	Pépin	X		
Marie	Trousdell	X		Vice-présidente

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

<b>Présidence :</b>	Nom : Claude Lemoine
	Courriel : <a href="mailto:claudio.lemoine@usherbrooke.ca">claudio.lemoine@usherbrooke.ca</a>
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : Frédérick Roy
	Courriel : <a href="mailto:frederick.roy.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca">frederick.roy.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca</a>
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline Van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP <a href="mailto:caroline.van-rossum.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca">caroline.van-rossum.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca</a>

### 5. Bilan des activités

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

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Connaître les droits et obligations des usagers;
- Connaître le régime d'examen des plaintes et les responsabilités des différents acteurs;
- Diffuser de l'information au sujet des droits et obligations ainsi que sur le rôle du CU;
- Diffuser l'information sur le site web en collaboration avec l'établissement;
- Organiser des rencontres avec les usagers et leurs proches.

Le comité est d'avis que pour bien informer les usagers de leurs droits et leurs obligations, il faut d'abord que ceux-ci connaissent l'existence et le mandat du comité, afin de pouvoir nous joindre lorsqu'ils en ont besoin.

Ainsi, le comité travaille pour ajouter deux outils de promotion :

- Une très grande affiche bien visible de l'extérieur de l'entrée principale de l'Hôtel-Dieu;
- Un visuel autoportant de 8 pieds par 8 pieds pour améliorer la visibilité du comité lors de la tenue de kiosques.

Le comité s'est joint au kiosque du comité des usagers des CLSC, CHSLD et de l'IUGS de Sherbrooke au Salon de la FADOQ. C'est une excellente tribune pour le comité, puisque les visiteurs ont de l'intérêt à connaître les ressources pouvant les aider.

La conférence de type webinaire au sujet de la COVID longue animée par le Dr Alain Piché avait connu un grand succès de sorte que le comité a donné suite aux demandes pour une reprise. Ainsi le comité des usagers, en collaboration avec le Dr Piché et Covid Longue Québec – Groupe de soutien, a offert une seconde webconférence à laquelle 674 personnes de tous les coins du Québec s'y sont inscrites. Elle a été enregistrée et elle est accessible sur demande, ce qui a été grandement apprécié. Même des médecins ont témoigné de leur appréciation envers la conférence.

Le projet de conférence pour vulgariser les avancements en lien avec la *Loi concernant les soins de fin de vie* a dû être reporté en raison de tous les détails opérationnels et légaux qui restent à régler avant l'application concrète des nouvelles dispositions de la loi.

Cependant, les membres constatent que la population a beaucoup de questions et même de fausses perceptions en lien avec les soins de fin de vie et les actions et les droits qui y sont reliés. Afin de répondre à ce besoin, le comité des usagers du CHUS, en partenariat avec le groupe interdisciplinaire de soutien, organise une webconférence pour démystifier l'éventail des soins de fin de vie, ainsi que les outils légaux pour exercer nos droits. Pour bien s'y préparer, plusieurs membres ont assisté à trois différentes conférences ayant des sujets connexes.

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

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Être vigilant et porter à l'attention de l'établissement les points à améliorer ;
- Porter à la connaissance du CPQS les cas particuliers pour qu'il puisse intervenir ;
- S'impliquer dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur la qualité des services ;
- Relever les bons coups de l'établissement.

Le comité s'est impliqué dans les démarches de l'établissement.

Le comité continue à représenter les usagers auprès des gestionnaires responsables du projet du Centre mère-enfant et de l'urgence Fleurimont (CMEU) qui sera nommé : Pavillon Enfant Soleil. La plus grande contribution de l'année a été la consultation de 45 usagers de la pédiatrie et de la maternité afin de bien représenter leurs besoins en lien avec le divertissement et l'information obtenus grâce aux écrans dans les chambres de ces deux services.

À noter que l'échéancier pour l'ouverture du CMEU a été reporté en septembre 2025.

Le comité a poursuivi son soutien au projet d'amélioration des lieux physique de la clinique externe de pédiatrie. Les travaux sont terminés ou le seront sous peu.

La consultation auprès des usagers de la clinique externe de pédiatrie a soulevé le besoin criant d'une salle de toilette équipée pour pouvoir changer les usagers de tous âges qui sont incontinents (salle d'hygiène). Une telle salle comporte, entre autres, une table à langer pour adulte ainsi qu'un lève-personne sur rail. Au Québec, l'hôpital Sainte-Justine a été un des précurseurs. De nombreuses démarches ont été faites pour bien documenter et représenter ce dossier. Des témoignages supplémentaires d'usagers démontrent que le besoin va au-delà du changement de culotte d'incontinence. Par exemple, revêtir une jaquette d'hôpital avant un examen peut aisément devenir une situation où la sécurité de l'aidant et de la personne ayant un handicap est compromise sans parler de la dignité en l'absence d'un aménagement facilitant. M. Gilles Laroque, conseiller cadre au Service d'expertise et projets immobiliers, a produit une étude proposant trois scénarios. Il a également présenté aux membres du comité la séquence administrative nécessaire pour arriver à ce qu'un projet d'amélioration puisse être réalisé. Fort de ces précieuses informations, le comité se donne comme premier objectif de sécuriser la surface nécessaire à l'aménagement de la salle d'hygiène en ciblant un espace dans les locaux qui seront vacants à la suite de l'ouverture du CMEU. Le local souhaité se situerait plus précisément à proximité de l'axe de circulation entre les deux pavillons.

M. Lemoine a été sollicité et a donné de son temps à plusieurs dossiers. On retient, entre autres, son implication régulière au comité sur la douleur périopératoire ainsi qu'au comité des usagers du Centre intégré (CUCI). Il représente le comité au projet de recherche appliqué GERAS (Geriatric enhanced recovery after surgery) visant à mieux répondre aux besoins des usagers âgés en attente d'une prothèse de hanche.

M. Lemoine a participé au tournage d'une capsule « Agir pour et avec » pour aider les employés à intégrer ce concept de soins où l'utilisateur est au centre des décisions.

M. Desrosiers participe au comité pour la prévention des chutes. Il a également participé en collaboration avec M. Lemoine au groupe de travail ad hoc pour le financement des comités d'usagers par le CUCI.

Mme Johanne. Pépin représente le comité des usagers du CHUS au Fonds Brigitte-Perreault. Elle siège également au comité de la prestation sécuritaire des soins et services.

Mesdames Pépin représentent les usagers respectivement au comité directeur ainsi qu'au comité de gestion opérationnel « Objectifs de soins ». Ces comités provinciaux visent à offrir un parcours de fin de vie où les objectifs de soins et de réanimation cardiorespiratoire sont discutés avec les usagers dès le début de la phase palliative. Le CIUSSE a été choisi pour le projet pilote.

Mme Louise. Pépin et M. Ed Copping participent au comité gestion des P4 et P5 aux urgences visant à trouver une façon de mieux servir les usagers ayant un besoin non urgent.

Mme Colette Bibeau siège au comité pour la répartition des demandes de services (CRDS) de même qu'au comité visant à connaître les raisons de l'absentéisme aux rendez-vous.

Mme France Morissette et Mme Marie Trousdell prennent part aux travaux visant à faciliter l'intégration des proches aidants sur les unités de soins. Elles sont notamment sollicitées pour la mise à jour des outils, de la documentation et des stratégies pour bien communiquer avec la population. Elles aident aussi à définir les rôles et responsabilités des personnes impliquées.

Le comité a reçu M. Michel Carpentier, ancien membre du comité, pour être bien informé des déroulements de ses implications comme usager collaborateur à divers comités de l'établissement afin de s'assurer de bien coordonner nos efforts de représentation des usagers.

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

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- Réaliser avec rigueur des sondages sur la satisfaction des usagers et de leurs proches ;
- Consulter les résultats des sondages.

Afin de se rapprocher du vécu des usagers de la santé mentale et ainsi de mieux les représenter, M. Jean-Marc Desrosiers et Mme France Morissette ont organisé trois cafés-rencontres avec les usagers des 7<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> étage, avec la collaboration d'une éducatrice et d'une technicienne en loisirs. Mme Nancy Poulin et M. Christian Bernard, chefs de service, ont été rencontrés le 16 janvier dernier, afin de parfaire et d'étendre la présence du comité à l'ensemble des unités d'hospitalisation en santé mentale. Le comité poursuit ses suivis pour obtenir un retour de leur part. Afin de mieux comprendre la complémentarité des services avec l'ouverture du centre de crise l'Éclaircie, un sous-groupe a rencontré M. Washington Campos, coordonnateur des services spécifiques et spécialisés en santé mentale adulte.

Le projet de pairage (unité de soins – bénévole expérimenté sur l'unité – membre du comité) s'est concrétisé pour une première expérience très positive où Mme Diane Guimont s'investit pour mieux connaître le vécu des usagers de la pédiatrie et leurs proches. Le comité ainsi que le service bénévole souhaitent étendre le projet à d'autres services.

Dans le même ordre d'idée, suite aux commentaires préoccupants à l'égard des soins et services à l'unité de soins palliatifs de l'Hôtel-Dieu, mesdames Pépin ont réalisé une série d'entrevues avec les usagers. Un bref rapport a été présenté aux gestionnaires du service. Tous sont heureux de constater que les mesures prises pour corriger la dégradation des services, dans les semaines précédant les entrevues, portent fruit.

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

Les responsabilités suivantes sont associées à cette fonction :

- S'outiller pour défendre les droits et les intérêts des usagers;
- Porter à l'attention de l'établissement les situations allant à l'encontre des droits des usagers;
- Collaborer avec l'établissement à la correction des situations allant à l'encontre des droits et intérêts des usagers.

Mme France Morissette et M. Jean-Marc Desrosiers ont participé au projet de table de mission volet santé mentale du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU). Le but des tables de mission est de permettre au RPCU de définir les priorités, les pistes d'orientations et les actions porteuses, notamment dans les revendications avec le gouvernement.

M. Jacques Monette et Mme France Morissette poursuivent les suivis pour la mise en place et l'ajustement des correctifs pour faciliter l'accès aux usagers à mobilité réduite par la porte 7 de l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke, au lieu de devoir monter la pente menant à l'entrée principale. Le tout est maintenant en place. Il ne manque que la bande piétonnière au sol.

Le comité a poursuivi la représentation pour une meilleure prévention et prise en charge de la douleur persistante. Les membres ont assisté au colloque virtuel sur la douleur chronique. Mme Nancy Fortin, coordonnatrice du réseau territorial des services spécialisés de la Direction des services généraux ainsi que le Dr Étienne De Médicis, ont été rencontrés. Une mise à jour du document sur la douleur chronique a été faite à la lumière de toutes les informations, les observations, ainsi que les pistes de solutions reçues au cours des dernières années. Dr. Stéphane Tremblay, PDG du CIUSSS ainsi que Mme Karine Duchaineau, directrice générale adjointe des programmes sociaux et de réadaptation, ont été rencontrés et le document leur a été envoyé ainsi qu'à Mme Annie Boisvert, directrice générale adjointe programme santé physique générale et spécialisée. Un suivi de leur part a été promis à court terme.

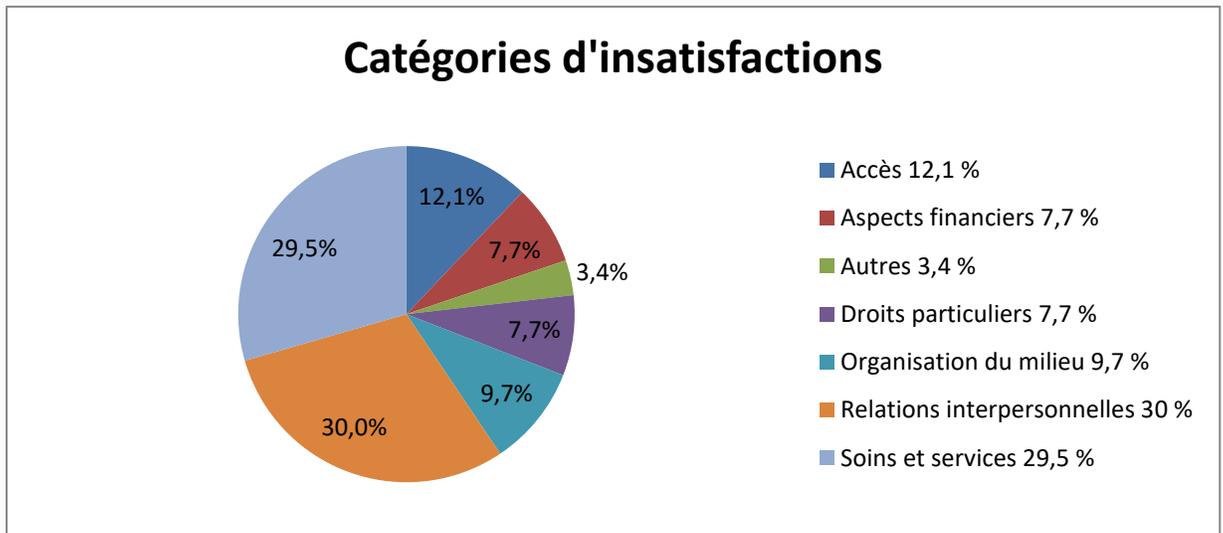
En lien avec la douleur persistante, M. Claude Lemoine et M. Jacques Monette ont participé à la validation du contenu des ateliers dédiés à la douleur persistante qui seront intégrés à la série d'ateliers en première ligne « Agir sur ma santé ».

Finalement, dans le but de bien s'outiller pour réaliser l'ensemble de leur mandat, plusieurs membres ont participé à divers formations et webinaires et ainsi qu'au congrès du RPCU.

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

Pour être en mesure de réaliser ce mandat, il importe de rappeler aux usagers l'existence du comité, ainsi que des services offerts. Pour ce faire, en plus des stratégies de visibilité habituelle, M. Claude Lemoine a accepté toutes les demandes d'entrevues dans les médias afin d'augmenter la notoriété du comité.

Des 274 contacts/ interventions traités par le comité, 213 concernaient directement l'Hôpital Fleurimont et l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke. De ce nombre, trois (3) étaient des remerciements et six (6) étaient un besoin d'information. Il reste donc 204 situations d'insatisfactions au sujet de nos installations qui sont réparties comme suit :



Voici la répartition par directions concernées. Cela étant dit, les données ne tiennent pas compte des changements que plusieurs directions ont subis au cours de la dernière année.

Directions concernées par une insatisfaction	Nombre	%
Direction non identifiable	12	5,6%
D. de la fluidité et des unités hospitalières (DFUH)	41	19,2%
D. des services spécialisés, onco et chir.	41	19,2%
D. générale (Sécurité, prévention des infections, etc.)	4	1,9%
D. des ressources informationnelles et techno.	1	0,5%
D. Jeunesse	6	2,8%
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services	2	0,9%
plusieurs directions	11	5,2%
D. Services professionnels (DSP)	33	15,5%
DSP et DSI	11	5,2%
D. Services techniques	4	1,9%
D. santé mentale et dépendance	38	17,8%
D. services généraux	3	1,4%
D. services multidisciplinaires	5	2,3%
D. soutien à l'autonomie des personnes âgées	1	0,5%
<b>Totaux</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

Voici en bref, les situations les plus fréquemment reçues au cours de la dernière année :

- Incapacité à recevoir un retour après avoir laissé un message à une secrétaire ou boîte vocale d'un médecin;
- Manque de soutien ou de moyens pour faciliter l'attente d'une chirurgie; délai d'accès à la chirurgie largement supérieur à celui discuté avec le médecin;
- Manque de confort et de confidentialité avant une chirurgie à l'Hôpital Fleurimont;
- Manque de courtoisie au comptoir d'accueil de certains services externes;
- Difficulté à faire remplir un formulaire par un médecin ne faisant pas partie de la Société des médecins de l'Université de Sherbrooke;
- Négligence du contrôle de la douleur aux urgences;
- Manque de prévention et de gradation dans les interventions par les agents de sécurité;
- Manque d'écoute aux centres de prélèvements.

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

M. Pablo Borja, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services, a été contacté à quelques reprises afin d'obtenir ses conseils dans la sélection des dossiers à entreprendre ou sur les meilleurs leviers à utiliser pour obtenir des résultats.

## 7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Le comité souhaite poursuivre les dossiers qui lui sont chers et pour lesquels il s'est déjà commis il y a plusieurs années, tels que :

- Privilégier le développement des soins et services favorisant une meilleure gestion de la douleur persistante « chronique »;
- Se rapprocher des usagers de la santé mentale et mieux connaître leur appréciation de leurs épisodes de soins à l'hôpital;
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des usagers séjournant en santé mentale et particulièrement à l'urgence santé mentale;
- S'assurer qu'un espace soit réservé pour l'aménagement d'une salle d'hygiène adaptée à Fleurimont;
- Augmenter les présences directement auprès des usagers et les liens avec les bénévoles de nos installations.

Le comité restera à l'affût pour mettre en lumière les zones d'amélioration à apporter aux bénéficiaires des usagers tout en soulignant les bons coups de l'établissement et le dévouement des gestionnaires et du personnel.

La poursuite du développement du partenariat avec l'établissement demeure notre ligne de conduite pour réaliser notre mandat.

## 8. Tenues des rencontres

Le comité des usagers du CHUS s'est réuni à dix (10) reprises pour ses réunions régulières, en plus de l'assemblée générale annuelle. L'exécutif s'est également rencontré à dix (10) reprises. À cela s'ajoute l'ensemble des réunions en sous-groupe de travail.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Le comité ne comptabilise pas les heures de manière précise. Cependant, nos membres ont été sollicités pour se joindre à de nouveaux groupes de travail du CIUSSS et même du ministère faisant augmenter significativement le nombre d'heures de bénévolat. Il est ainsi facile d'estimer que le total est passé d'environ 900 heures à plus de 1100 heures investies par les membres pour la préparation, les réunions, déplacements et toutes les tâches connexes.

## 10. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des usagers et la joindre au rapport d'activités.)

Rapport financier joint

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

Le comité des usagers du CHUS désire se concentrer ici sur deux enjeux :

1. Nous tenons à rappeler à quel point la douleur persistante a des impacts négatifs, tant pour l'utilisateur et ses proches que pour l'ensemble de notre société. Par ailleurs, nos ressources de soins de santé et services sociaux sont limitées; c'est donc une raison de plus pour intervenir rapidement afin de donner des outils d'autogestion aux usagers, tout en les soutenant avec des services reconnus scientifiquement efficaces pour prévenir la chronicisation des douleurs sinon, pour mieux la contrôler.

Le comité appui les actions posées pour déployer de meilleurs services dès la première ligne. Cependant, pour y arriver, le comité recommande à l'établissement d'octroyer plus de ressources en gestion, en formation et en soutien à la première ligne afin de pouvoir déployer plus efficacement le plan d'action 2021 - 2026 du gouvernement du Québec.

Le comité insiste également pour réitérer les recommandations faites l'an dernier de :

- S'assurer d'augmenter la disponibilité des gestionnaires et des médecins gestionnaires ayant un intérêt à la mise en place du plan d'action en douleur chronique. Les changements sont majeurs et nécessitent une grande implication;
- Soutenir les démarches pertinentes pour obtenir, auprès des instances concernées, l'autorisation d'organiser la pratique de médecins tant de spécialistes que d'omnipraticiens afin qu'ils puissent être dédiés à la clientèle en douleur chronique;
- Faciliter l'accès à des ressources aidant les usagers à développer leurs capacités à gérer eux-mêmes les facteurs contribuant à leur douleur;
- S'assurer que des soignants, partout sur le territoire, aient les outils et les connaissances nécessaires pour offrir les soins et services de prévention et d'intervention en douleur chronique en fonction des données probantes;
- Positionner officiellement le groupe de réflexion ad hoc au sujet de la gestion de la douleur périopératoire et leur offrir les moyens pour améliorer la prise en charge et le dépistage des besoins des usagers avant et après la chirurgie.

Les conditions de vie en lien avec l'environnement physique à l'urgence santé mentale doivent être décriées haut et fort.

En effet, le comité tient à émettre des doutes sérieux à savoir que l'aménagement des lieux ne répond pas aux normes actuelles. Dans le même ordre d'idées, le droit des usagers à recevoir des services appropriés sur le plan humain et social, ainsi que le droit à la dignité sont compromis. Le respect du droit d'être accompagné ainsi que le droit à la confidentialité peuvent aussi être mis en doute.

La promiscuité est présente à plusieurs niveaux :

- Le très petit espace oblige les usagers à dormir sur des civières presque collées l'une sur l'autre ou sur des lits escamotables;
- La conception à aire ouverte ne permet pas de limiter le bruit ni de séparer les clientèles ayant des besoins ou des conditions bien différentes;
- La zone des civières est adjacente à la porte menant à l'unité de stabilisation rapide. La circulation fréquente que cela entraîne augmente le bruit et les dérangements pour les usagers qui essaient de dormir;
- La peu espace ne permet pas d'accueillir les proches qui pourraient, dans certains cas, apporter un soutien aux usagers;
- Pour une occupation de 18 usagers, il y a seulement une toilette. Lorsqu'elle est brisée, il faut accompagner les usagers à l'extérieur de l'unité.

Le séjour actuel à l'urgence varie de quatre (4) à dix (10) jours, ce qui dépasse largement la durée visée. Les usagers de l'urgence santé mentale y sont parce que leurs difficultés et symptômes ne peuvent être gérés dans la communauté. Certains n'ont pas réussi à dormir pendant plusieurs jours avant leur arrivée à l'urgence, d'autres sont en manie, en psychose ou en dépression. Certains sont intoxiqués, désorganisés, d'autres ont des idées suicidaires ou se remettent d'une tentative de suicide.

Un besoin commun à plusieurs de ses usagers est du repos et du calme afin de diminuer les stimulations sensorielles et les sources de stress afin de les aider à reprendre le contrôle. Des usagers témoignent, que la cohabitation avec des usagers violents, désorganisés, bruyants a contribué à détériorer leur état.

Ainsi, le comité recommande à l'établissement de prendre les mesures nécessaires pour démontrer que l'environnement physique actuel ne répond pas aux normes et ne permet pas le respect des droits des usagers. Il faut faire cheminer ce dossier pour que cette situation soit corrigée.

2. La dignité et la sécurité des usagers de tous âges ayant des besoins particuliers (transfert, mobilité, élimination, etc), doivent être une préoccupation afin de sécuriser l'espace pour aménager éventuellement une salle d'hygiène équipée, entre autres, d'une table à langer pour adulte, d'une toilette ainsi que d'un lève-personne sur rail.

Le président,



Claude Lemoine

Date 2024-05-03