

# Rapport d'activités 2023-2024



---

## ❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 ❧

---

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>	
Comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS	
<b>Nom de l'établissement</b>	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>	
Adresse postale :	611, boulevard Queen-Victoria, Sherbrooke (Québec) J1H 3R6, local 106
Numéro de téléphone :	819 780 2220, poste 40296
Adresse courriel :	<a href="mailto:cdusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca">cdusagers.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca</a>
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>	
Comité de résidents du centre d'hébergement Argyll	
Comité de résidents du centre d'hébergement D'Youville	
Comité de résidents du centre d'hébergement St-Vincent	
Comité de résidents du centre d'hébergement St-Joseph	
Comité de résidents de la maison des aînés et alternative de Sherbrooke	

## 2. Mot de la présidence

L'année 2023-2024 a été marquée par la participation des membres du comité des usagers à divers comités et à des rencontres avec différents gestionnaires, afin de pouvoir exercer de façon active et éclairée les fonctions qui lui sont prescrites par la *loi sur les services de santé et services sociaux*. En particulier à ce qui a trait à l'amélioration des conditions de vie des résidents et des centres d'hébergement de longue durée. Par ailleurs, nous nous sommes engagés pour une seconde année à publier dix articles sur les droits des usagers et les services aux usagers et leurs proches dans le webmagazine EstriePlus.com. Nous avons participé une fois de plus au Salon 50+ de la FADOQ et le comité s'est démarqué dans ses efforts de rejoindre le plus d'usagers possible pour les renseigner adéquatement sur leurs droits et obligations.

La mise sur pied d'un comité de résidents à la toute première maison des aînés et alternative, qui a ouvert ses portes à Sherbrooke en novembre 2022, a également marqué la dernière année. Après avoir présidé un comité provisoire durant six (6) mois et avoir assuré la formation du comité avec des membres élus en bonne et due forme, nous sommes fiers d'avoir pu accueillir au sein du comité des usagers un représentant de ce nouveau comité de résidents récemment formé. Par ailleurs, nous déplorons ne pas avoir réussi à recruter des membres pour former un comité de résidents au centre d'hébergement St - Joseph, le comité existant s'étant dissous suite à la démission pour raisons personnelles de son président intérimaire.

La fin de l'année annonce un changement auquel doit s'ajuster l'équipe qui donne vie au comité des usagers, puisque je quitterai ce dernier à l'automne 2024. Ses membres auront donc un nouveau défi à relever au cours de l'année 2024-2025, d'autant plus qu'il n'y aura plus que deux membres élus au comité, les autres membres (outre un membre coopté) représentant les comités de résidents de Sherbrooke et s'investissant grandement dans leurs comités respectifs.

Le présent rapport est le huitième que je signe en tant que présidente du comité et chaque fois c'est avec fierté que je l'ai fait. Fierté des accomplissements réalisés et fierté des liens significatifs tissés au fil des années, tant avec les membres du comité des usagers et des comités de résidents qu'avec des gestionnaires, des chefs de service, des conseillers et des partenaires dans la communauté. Aussi, j'en profite pour remercier tout particulièrement les membres du comité des usagers qui persistent dans leurs efforts visant à assurer le respect de l'intégrité et des droits des usagers, Caroline van Rossum dont le soutien indéfectible en tant que conseillère de l'établissement auprès des comités des usagers est si précieux. Monsieur Jean-Guillaume Marquis et son équipe dynamique au service de l'expérience usager qui s'avèrent être des alliés hors pair dans la quête d'une plus grande place accordée aux usagers au CIUSSS de l'Estrie-CHUS. Madame Sophie Brisson, commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui sait donner des avis éclairés et justes, puis Monsieur Serge Arel, directeur de CAAP - Estrie que j'ai eu le plaisir de côtoyer dans différents projets. Je tourne la page sur un chapitre de ma vie qui aura été riche en rencontres, en opportunités et apprentissages. J'espère sincèrement que l'expérience de mes coéquipiers au comité des usagers se poursuivra dans le plaisir et le sentiment d'accomplissement.

Nicole Chiasson

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

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Nicole	Chiasson	Usagère		Présidente
Claire	Mercier		Représentante CR Argyll	Vice- président
N'Diaga	Ba	Usager		Secrétaire
Marcel	Bolduc	Usager		Administrateur
Alain	Delorme		Représentant CR MDAAS	Administrateur
Ginette	Desmarais		Représentante CR D'Youville	Administratrice
Raymond	Vanier		Représentant CR St-Vincent	Administrateur
Isabelle	Bouchard-Veillette		Membre coopté	Administratrice

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

<b>Présidence :</b>	Nom : Nicole Chiasson
	Courriel : <a href="mailto:nicole.chiasson@usherbrooke.ca">nicole.chiasson@usherbrooke.ca</a>
<b>Personne-ressource :</b>	Nom : Charline Raby
	Courriel : <a href="mailto:charline.raby.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca">charline.raby.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca</a>
<b>Répondant de l'établissement auprès des comités :</b>	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEPP caroline.van-rossum.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca

### 5. Bilan des activités

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

- Publication de dix (10) articles dans le webmagazine EstriePlus.com;
- Publication d'une bannière dans l'Infolettre du Salon 50+ de la FADOQ;
- Environ 200 calendriers 2024 avec les énoncés des droits et les coordonnées du comité distribués dans les RI et RTF à Sherbrooke;
- Présence au salon 50+ de la FADOQ – Estrie, les 28 et 29 octobre 2023; remise de matériel promotionnel et échanges avec plus de 400 personnes;
- Présence avec kiosque dans le hall d'entrée de la conférence du Dr Réjean Hébert, organisée par le CUCI;
- Rencontre d'information sur les droits des usagers et le régime d'examen des plaintes à la FCCE (Fédération des communautés culturelles de l'Estrie), le 21 avril 2023;
- Installation de présentoirs servant à exposer adéquatement le matériel promotionnel du comité, dans les CLSC Camirand, King est et Lennoxville, puis au Centre de prélèvement de la rue Murray. (D'autres présentoirs seront installés dans l'année 2024 - 2025);

- Mises à jour régulières de la page Facebook du comité; affichage de brèves chroniques Savez-vous que.

### **Activités particulières rapportées par les comités de résidents**

- Suivi quotidien des appels téléphoniques des résidents et leurs proches qui souhaitent obtenir de l'information ou du soutien;
- Distribution à tous les résidents du calendrier 2024 avec les énoncés des droits et les coordonnées du comité;
- Kiosque d'information à l'entrée du CHSLD; contacts et remise de documentation aux visiteurs et proches;
- Affichage des droits sur les babillards de l'installation;
- Distribution de matériel d'information sur les droits lors de visites aux nouveaux résidents;
- Envoi par courriel d'un aide-mémoire aux premiers répondants;
- Envoi d'un message aux premiers répondants lors de la semaine nationale des droits des usagers;
- Rencontre avec une intervenante en loisirs pour partager des idées et du matériel sur les droits des usagers;
- Distribution de cartes de visite aimantées à l'intention des proches;
- Visites auprès de tous les résidents à l'occasion des fêtes de fin d'année; remis d'une carte d'affaire avec un petit sac cadeau (fabriqué par une bénévole);
- Tableau de bord qui donne un aperçu des droits et services rendu disponible auprès des résidents et leurs proches;
- Animation quotidienne d'une page Facebook.

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

- Collaboration active avec la DST (Direction des services techniques) relativement à l'entente de service négociée avec Vidéotron, en vue d'une amélioration du service de câblodistribution dans les CHSLD de Sherbrooke;
- Participation au comité d'orientation Milieu de vie;
- Participation au comité tactique Agir pour et avec l'utilisateur;
- Participation au projet de formation au partenariat auprès des intervenants du service de SAD;
- Participation au comité tactique sur le plan d'action pour l'hébergement et les soins et services de longue durée;
- Participation continue au projet de formation au partenariat auprès des intervenants du service de SAD;
- Participation au comité sur la prestation sécuritaire des soins;
- Participation à un comité de travail sur les soins à domicile, pour revoir l'offre de service en fonction du Projet de Loi 15;
- Deux sièges de représentants au CUCI, dont un pour la représentation des comités de résidents;
- Rencontre avec M. Marc-Antoine Paré, coordonnateur de la prévention des sinistres et des enjeux organisationnels et M. Dany Paris, chef de sécurité, lors de la réunion du comité du 30 mai 2023, pour bien comprendre les changements à être instaurés en septembre 2023, dans la surveillance des sites CHSLD de Sherbrooke;
- Suivi effectuée auprès du service des archives à la suite des articles parus dans la Presse, les 11 et 12 mai 2023, mettant en cause le respect de la confidentialité du dossier médical des usagers;

- Rencontre avec M. Jean-Guillaume Marquis, chef du service expérience usager et soins spirituels, lors de la rencontre du comité du 29 septembre 2023, pour mieux comprendre les principaux mandats de ce service, et ce, de façon plus particulière, l'offre de service en soins spirituels dans les CHSLD;
- Organisation et participation à une rencontre offerte à tous les membres du comité des usagers et des comités de résidents de Sherbrooke, portant sur la politique sur la proche aidance et le plan d'action qui en découle (10 octobre 2023);
- Rétroaction fournie à la responsable de la politique sur la proche aidance au CIUSSS – CHUS, Madame Josée Duteau, sur la procédure d'implication des personnes proches aidantes;
- Contacts avec le service de PCI (Prévention et contrôle des infections) au sujet de l'information sur les éclosions pouvant affecter les résidents dans l'un ou l'autre des CHSLD ainsi que sur les mesures mises en place lors d'éclosions;
- Représentations auprès de la DHSLD au sujet de l'utilisation des jaquettes en polyester;
- Rencontre avec M. Dave Cloutier, gestionnaire responsable de la coordination des activités à la DSI (Direction des soins infirmiers), lors de la réunion du comité du 5 décembre 2023, afin de bien comprendre le rôle et les façons de faire des coordonnateurs d'activités dans les CHSLD et la MDAAS;
- Rencontre avec Mme Karine Moore, directrice adjointe à la DHSLD, lors de la réunion du comité du 12 mars 2024. Plusieurs sujets relatifs aux conditions de vie des résidents y ont été traités :
  - rencontres multidisciplinaires avec les familles;
  - menus particuliers;
  - encadrement des activités de loisirs;
  - PAB accompagnateurs;
  - pertinence des rencontres éducatives et d'échanges avec les familles qui ne sont plus offertes;
  - manque de fluidité dans la circulation de l'information des membres de famille qui visitent leur proche le soir; guide d'accueil.
- Examen du format des boissons gazeuses fournies dans les machines distributrices des CHSLD;
- Appui à deux projets soumis par le service de l'expérience usagers au MSSS, pour l'obtention d'un soutien financier :
  - la communication avec les personnes proches-aidantes en SAD;
  - la consolidation des appels téléphoniques post-admission faits par les intervenants en soins spirituels.
- Intervention faite auprès de la cheffe de service de l'UCDG (unité de courte durée gériatrique), après qu'une proche aidante ait déploré l'absence d'activités de loisirs pour les usagers de cette unité. À la suite de cette intervention, les usagers de l'UCDG sont invités à participer aux activités de groupe des résidents du CHSLD Argyll (comme c'était le cas avant la pandémie).

#### **Activités particulières rapportées par les comités de résidents**

- Échanges réguliers avec le ou la gestionnaire responsable sur des enjeux d'amélioration des soins et services;
- Suivi régulier auprès de la gestionnaire responsable des demandes de correction et d'amélioration;
- Implication pour des projets d'amélioration de l'environnement physique;
- Demande de suivi sur les conclusions d'un comité s'étant penché sur la perte de vêtements;
- Demandes pour que les salons et cuisinettes soient accessibles et accueillants pour les familles;
- Conception par le comité de résidents Argyll d'un dépliant pour informer les résidents et les familles sur les possibilités qu'offre le CHSLD en tant que milieu de vie;

- Organisation pour les personnes proches aidantes de rencontres-causeries avec une animatrice de la société Alzheimer;
- Participation au comité d'environnement du CHSLD;
- Demande pour que des livres soient disponibles pour les résidents;
- Demande que soient ajoutés des Bingos dans l'horaire des loisirs;
- Interventions pour que soient remis en état les équipements extérieurs;
- Participation au comité milieu de vie;
- Contribution à la préparation d'une demande de subvention pour l'acquisition de tables Tovertafel;
- Traitements de divers sujets lors des réunions du comité de résidents de la MDAAS tenues en présence du gestionnaire responsable ou d'une cheffe d'unité :
  - la sécurité des lieux;
  - le respect de la confidentialité;
  - les activités de loisirs;
  - les besoins de soutien psychologique;
  - le manque d'organisation dans les communications à l'interne;
  - l'accès aux machines distributrices (puis, subséquemment, le retrait de ces machines par le fournisseur);
  - l'impact de l'arrivée de nouveaux résidents sur les résidents actuels en raison de changements amenés au déploiement des ressources humaines;
  - la création par les gestionnaires d'un formulaire servant à recueillir de façon organisée les insatisfactions et plaintes des résidents et leurs proches;
  - le réglage du faible taux d'humidité dans les chambres des résidents;
  - l'accès à la chaîne télévisuelle RDS.

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

- Collaboration au sondage sur la qualité perçue menée en juin 2023 dans les CHSLD et la MDAAS;
- Suivi effectué auprès de M. Guillaume Leblanc à la DQEPP, pour mieux comprendre les changements apportés dans la gestion des démarches d'évaluation et l'informer de notre perception que le partenariat avec les comités des usagers et de résidents semble avoir été relégué au second plan. Le comité n'a pas été sollicité pour participer à aucune évaluation ni n'a été contacté pour être informé de résultats d'évaluations, sauf en ce qui a trait aux évaluations menées dans les centres d'hébergement de longue durée;
- Participation à la planification de la finalisation du sondage sur la qualité perçue visant à mesurer la situation des proches aidants.

**Activités particulières rapportées par les comités de résidents**

- Participation au comité de travail pour l'élaboration du sondage de satisfaction menée en juin 2023 dans les CHSLD du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;
- Révision du questionnaire utilisé pour cette évaluation de la satisfaction des résidents et leurs proches, afin d'assurer que les énoncés soient adéquats en regard des particularités d'une MDAA;
- Participation à la collecte des données du sondage de satisfaction auprès des résidents;
- Suivis avec les gestionnaires responsables du plan d'amélioration à la suite de ce sondage;
- Demande que soient partagés les résultats du sondage avec les premiers répondants.

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

- Certaines activités nommées sous la rubrique 2a ont aussi servi à défendre les droits ou intérêts collectifs des usagers, notamment :
  - la collaboration à la négociation de l'entente de service avec Vidéotron;
  - la représentation auprès de la DHSLD au sujet de l'utilisation de jaquettes en polyester;
  - la rencontre avec Mme Karine Moore de la DHSLD;
  - la rétroaction fournie sur la procédure d'implication de personnes proches aidantes;
  - l'intervention faite au sujet de l'absence d'activités de loisirs à l'UCDG.
- À la suite du témoignage reçu d'une mère de famille qui a rencontré plusieurs embûches dans la prise de rendez-vous pour faire vacciner sa fille, un signalement a été fait auprès de la CPQS (commissaire aux plaintes et à la qualité des services). Cette dernière y a vu un enjeu de santé publique et a assuré qu'elle ferait une intervention formelle auprès des gestionnaires concernés.

**Activités particulières rapportées par les comités de résidents**

- Diverses interventions donnant suite à des demandes de résidents et de leurs proches ainsi qu'aux observations du milieu par les membres du comité, relativement à divers enjeux :
  - participation des familles aux rencontres multidisciplinaires;
  - confidentialité des plans de travail qui traînent parfois dans les corridors à la vue de tous;
  - services de câblodistribution insatisfaisants;
  - vérification du processus d'accueil sur les unités;
  - amélioration de la chaleur des aliments et respect de l'horaire de distribution des repas;
  - l'heure du coucher et du lever.
- Démarches pour faire démanteler une structure temporaire à l'extérieur (pour des raisons de sécurité) ainsi que la guérite intérieure installée durant la pandémie;
- Vérification quotidienne des messages destinés au comité de résidents et suivi téléphonique des demandes dans un court délai; communication au besoin avec la gestionnaire responsable pour lui faire part de la situation problématique et lui demander d'intervenir rapidement.

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

Aucune demande particulière ne nous a été adressée sur ce plan. Nous avons néanmoins répondu à une quinzaine de demandes diverses résultant pour la plupart en des références vers le comité des usagers du CHUS, vers la CPQS ou vers un service particulier du CIUSSS – CHUS. Relativement aux droits des usagers, les demandes concernaient le SAD, la vaccination, le droit à la confidentialité, le droit d'accès à son dossier médical et le droit de porter plainte.

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

- Rapports mensuels fournis aux comités des résidents sur les admissions, décès et changements de chambres;



- Synthèses mensuelles fournis aux comités des résidents sur les plaintes et interventions traitées par le BPQS;
- Participation aux AGA des comités des résidents;
- Traitement des demandes d'attribution des codes de stationnement aux membres des comités des résidents;
- Soutien technique pour l'achat des calendriers 2024 pour les résidents de chacun des quatre CHSLD de Sherbrooke et de la MDAAS;
- Rencontres d'information auprès des résidents et proches de la MDAAS, afin d'y démarrer un comité des résidents;
- Animation de six (6) rencontres d'un comité des résidents provisoire à la MDAAS, par la présidente du comité des usagers : traitement de quelques préoccupations relatives aux conditions de vie des résidents, développement d'un logo et de matériel promotionnel, élaboration des règles de fonctionnement, préparation d'une assemblée générale au cours de laquelle des membres ont été élus en bonne et due forme;
- Soutien continue de la personne-ressource du comité des usagers auprès de la présidente du comité des résidents de la MDAAS, au cours du dernier tiers de l'année 2023-2024 : utilisation de l'ordinateur, de l'imprimante et de la boîte vocale, préparation des réunions, rétroaction, achat de fournitures;
- Rencontre d'information auprès des résidents et proches du centre d'hébergement St-Joseph, afin d'y redémarrer un comité des résidents, à la suite d'une absence prolongée d'activités et de la démission du président intérimaire en septembre 2023.

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

- Collaboration avec la CPQS et le directeur de CAAP - Estrie pour la rédaction d'un article sur le droit de porter plainte pour le webmagazine EstriePlus.com;
- À la suite d'une demande de clarification d'une infirmière d'un CLSC et d'un commentaire entendu d'une résidente, rencontre avec la CPQS, pour bien comprendre l'application du droit à la confidentialité;
- Signalement auprès de la CPQS d'une difficulté rencontrée par une mère pour la prise de rendez-vous pour la vaccination de sa fille. Il fut convenu que ce serait la commissaire qui donnerait suite auprès des gestionnaires concernés;
- Références au CAAP -Estrie.

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

Au comité des usagers, l'année prochaine sera marquée par le départ annoncé de la présidente du comité après les deux premiers trimestres de l'année 2024-2025. Il est difficile à ce moment-ci de déterminer quelles activités pourront être déployées. Notons néanmoins :

- La commande et la distribution du calendrier annuel 2025 aux résidents des RI, RTF, CHSLD et de la MDAAS;
- L'installation d'autres présentoirs propres au comité des usagers dans les salles d'attente des CLSC et à l'IUGS;

- Le soutien à divers niveaux de la personne-ressource du comité des usagers aux comités de résidents;
- Un suivi auprès du service de PCI sur la révision des mesures mises en place lors d'éclosions dans les centres d'hébergement;
- La collaboration à l'implantation du plan d'action sur l'implication des personnes proches aidantes.

**Les comités de résidents :**

- Production d'une brochure pour les familles relativement aux relations avec une personne en pertes cognitives;
- Suivi sur l'aménagement d'un accueil sécuritaire à l'entrée du CHSLD;
- Examen de la réorganisation et la décoration des cuisinettes des familles et des salons;
- Actions visant à soutenir les proches-aidants; ça pourra prendre la forme de rencontres-causeries ou d'autres rencontres d'information sur différents thèmes qui peuvent les intéresser;
- Présence régulière au local du comité.

## 8. Tenue des rencontres

Le comité a tenu sept (7) rencontres régulières.

Une (1) assemblée générale a eu lieu le 19 septembre 2023.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

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

## 10. Bilan financier

Rapport financier transmis à part.

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

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

À nouveau cette année, nous demandons que la réorganisation des milieux de vie dans les centres d'hébergement de longue durée soit **priorisée**. Tel que nous le soulignons l'an passé, en trois ans de pandémie, le milieu de vie a été délaissé au profit du milieu de soins. Il y a une certaine amélioration, mais il y a encore du progrès à faire. Il faudra que des fonds soient trouvés et que ces démarches d'amélioration se fassent en collaboration étroite entre les gestionnaires et les comités de résidents.

De belles initiatives voient le jour et sont abandonnées faute de cibles et de stratégies claires d'amélioration de la qualité de vie des résidents et résidentes. La mise en place des comités milieu de vie semblait prometteuse au départ, mais on doit reconnaître que cela n'a pas suffi à rencontrer les attentes au regard d'un milieu de vie stimulant. Au CHSLD St-Vincent, des membres du comité de résidents ont

contribué à la réalisation de quelques belles initiatives au cours de l'année, mais il a été impossible de maintenir les activités. On y suggère aussi de faciliter des rencontres entre résidents dont les capacités cognitives sont toujours présentes. La mise en place d'une stratégie visant à développer et pérenniser de telles activités devrait favoriser la transition d'un milieu de soins vers un milieu de vie. Que ce soit par l'attribution d'un poste spécifique pour cet objectif ou autrement, il est important d'appuyer les efforts déployés en maintenant vivante ces initiatives.

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

Enfin, pouvoir vivre chez soi dans un milieu sécuritaire est également un enjeu dans les CHSLD où quiconque peut entrer et circuler à sa guise. Sur ce plan, tous les CHSLD ne présentent pas le même niveau de risque ni le même niveau de sécurité. Exhorter les gestionnaires à prioriser l'uniformisation des accueils dans les CHSLD s'impose, compte tenu des délais qui s'accumulent sur ce plan.

### **L'encadrement des personnes proches aidantes**

La politique nationale pour les personnes proches aidantes –*Reconnaître et soutenir dans le respect des volontés et des capacités*– et le plan d'action qui s'ensuit visent à encourager et encadrer l'implication des proches dans les soins quotidiens donnés aux usagers. Des mesures doivent être mises en place pour améliorer la qualité de vie, la santé et le bien-être des personnes proches-aidantes. Il importe de bien suivre l'implantation de nouvelles pratiques à cet égard.

### **Les services de soutien à domicile**

Nous réitérons le besoin mis de l'avant dans notre rapport d'activité l'an dernier : que le CUCI fasse du SAD un enjeu prioritaire de façon à pouvoir être bien au fait des décisions et plans de développement et de s'assurer que les besoins, les droits et le bien-être des usagers soient prévalents dans ces décisions et plans.

### **Le recrutement**

Le recrutement de membres aptes non seulement à représenter adéquatement les différents types d'usagers mais aussi à exercer des fonctions administratives exigeantes, demeure un enjeu majeur, tant pour les comités de résidents que les comités des usagers.

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

Le CUCI est appelé à disparaître dans la foulée de la *Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficaces*. Nous aimerions savoir quels sont les dossiers prioritaires aux yeux du CUCI qui seront transmis au nouveau conseil d'administration de l'établissement.

\_\_\_\_\_  
Signature de la présidente

\_\_\_\_\_  
Date