

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

Québec 

Comité des usagers du Granit

Rapport d'activités

Présenté le 9 mai 2019

1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers (par ex. Comité des usagers de Memphrémagog)
Comité des usagers du Granit
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale 3569 rue Laval Lac-Mégantic, Qué G6B 1A5
Numéro de téléphone 819-583-0330 poste 2488
Courriel comiteusagers.granit@ssss.gouv.qc.ca
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents
<ol style="list-style-type: none">1. Comité des résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier du Granit2. Comité des résidents CHSLD Lac-Mégantic3. Comité des résidents CHSLD Lambton

2. Mot du président

L'année 2018-2019 a été très occupée.

Nous avons fait de la représentation : deux rassemblements des comités des usagers et de résidents à Magog et le congrès du RPCU.

Nous avons accompagné 3 personnes dans des plaintes.

Nous avons recruté 2 nouveaux membres.

Nous avons travaillé sur notre visibilité : nous avons fait de la publicité dans notre RLS pour nous faire connaître et nous avons publié des articles dans les journaux locaux.

Nous avons aussi mis à jour nos règles de fonctionnement. Je tiens à remercier Mme Charlotte Lavoie, membre du comité pour avoir finalisé le document des règles de fonctionnement.

Je voudrais aussi remercier les personnes suivantes : Mme Mariette Bédard pour son dévouement durant son séjour dans notre comité, M. Pablo Borja, commissaire adjoint aux plaintes pour son aide lors des accompagnements, M. Rémy Lalancette, chef de service au

service des urgences pour ses informations. Merci à tous les membres du comité pour leur beau travail.

3. Réalisations et priorités du comité des usagers

Le comité des usagers du Granit continue de s'approprier la connaissance de l'organigramme du CIUSSS de l'Estrie-CHUS pour mieux cibler les personnes responsables de la qualité des services pour les usagers de la région desservie par le RLS du Granit.

Il a conçu une bannière déroulante (Parapost) en collaboration avec le service des communications du CIUSSS de l'Estrie-CHUS pour améliorer sa visibilité.

Il a conçu et développé un outil pour accueillir et encadrer les nouveaux membres de comités.

Le comité a adopté ses règles de fonctionnement.

Il continue sa représentation au niveau régional (CUCI) et provincial (RPCU).

Il participe activement à la formation continue donnée par le CUCI et le CIUSSS de l'Estrie-CHUS

Le comité des usagers désire remercier Mme Emilie Kahr, conseillère cadre pour sa récente collaboration avec les comités des usagers et de résidents.

4. Les membres de votre comité

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Réal	Vachon	x		président
Paul	Rodrigue	x		vice-président
Lorraine	Despatis	x		secrétaire/trésorière
Hélène	Blanchette	x		administratrice

Comité des usagers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Mathieu	Blanchet (juin 2018 à mars 2019)	x		administrateur
Claire	Dostie			administratrice
Carmen	Guay	x		administratrice
Charlotte	Lavoie	x		administratrice
Lucille	Roy Carrier	x		administratrice
Mariette	Bédard (jusqu'à juin 2018)	x		admonistratrice

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

Président	Prénom : Réal	Nom : Vachon
	Téléphone :	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Émilie	Nom : Kahr
	Téléphone : 819 780-2220, poste 46350	
	Courriel : emilie.kahr.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 375, rue Argyll, bureau 3630 Sherbrooke (Québec) J1J 3H5	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Yvette	Nom : Cellard
	Téléphone : 819-583-0330 poste 2488	
	Courriel : yvette.cellard.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 3569 rue Laval, Lac-Mégantic, Qué. G6B 1A5	

6. Bilan des activités

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

<p>Comité des usagers du Granit :</p> <p>➤ Distribution d'un calendrier sur les droits des usagers.</p>
--

- Informations données par téléphone aux usagers.
- Distribution de matériel informatif lors de la semaine des droits des usagers.
- Installation d'un présentoir pour la documentation à la porte du local du comité des usagers.
- Article dans les journaux locaux de Piopolis et Woburn.
- Réalisation d'un document d'accueil pour les nouveaux membres.

Comité de résidents CHSLD Lambton

❖ Semaine des droits des usagers (20 au 28 septembre 2018)

Lundi le 24 septembre, le comité a distribué des dépliants, muffins et café au CLSC, Centre de jour et aux résidents de la maison, tout en les informant sur les droits des usagers.

❖ Lettre de bienvenue et feuillet d'information

Lors de l'accueil d'un nouveau résident, le personnel du CHSLD rencontre la famille et leur remet des documents d'information dont une lettre de bienvenue provenant de notre comité, ainsi qu'un petit feuillet sur lequel est inscrit le rôle du comité des résidents, les coordonnées du comité ainsi que la liste des membres du comité.

❖ Assemblée générale annuelle (AGA)

Pour la troisième année consécutive, l'AGA a eu lieu en même temps que le dîner de Noël des résidents où un membre de chaque famille était invité à cette belle fête. Cette formule nous assure d'un plus grand nombre de participants à la rencontre de l'AGA. Une vingtaine de personnes ont assisté à l'assemblée.

Mme Alexandra Sivret, chef de service, s'est jointe à la rencontre et a répondu aux questions des gens de l'assemblée.

Finalement, nous avons profité de l'occasion pour remettre aux invités, un sac réutilisable et un calendrier réalisés par le Comité des usagers de Lac-Mégantic.

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

- ✓ Kiosque d'information lors de la semaine des droits des usagers.
- ✓ Rencontre des familles lors de l'A.G.A. et présentation des sujets abordés mutuellement avec la direction ainsi que les activités faites par le comité.
- ✓ Remise de matériel promotionnel (dépliant sur le comité des usagers , liste des droits des usagers .)
- ✓ Distribution d'un calendrier où il y a un droit nommé et expliqué à chaque mois.

- ✓ Inscription d'un droit ou obligation des usagers sur la feuille mensuelle des loisirs.

Comité des résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier CSSS du Granit

- Café rencontre le dimanche avec les familles des résidents.
- Remise d'une trousse de bienvenue aux nouveaux résidents ou à leur famille avec des renseignements sur les droits des usagers.
- Distribution d'un calendrier sur les droits dans chaque chambre.

6.2. Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

Comité des usagers du Granit :

- Rencontres informatives avec le commissaire adjoint aux plaintes.
- Rencontre avec le chef de service de l'urgence et des soins intensifs.
- Le comité des usagers a rencontré le chef de la qualité des soins et des services pour un partenariat pour la tenue de sondages auprès des usagers sur la satisfaction perçue ; il a surtout concentré ses efforts sur l'urgence et la direction SAPA.

Comité de résidents CHSLD Lambton

❖ **Installation du wi-fi**

L'installation du wi-fi a été effectuée dans les lieux communs du CHSLD

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

- ✓ Nous avons tenu quatre (4) rencontres formelles avec la responsable cadre du service d'hébergement et l'éducatrice spécialisée responsable des activités de loisir afin de leur faire part des pistes d'amélioration que nous avons observées ou recueillies auprès des résidents ou leurs répondants.
- ✓ Nous soulignons également les bons coups que nous observons
- ✓ Un suivi de chacun des points est fait lors de la rencontre suivante ou avant, si requis.
- ✓ La responsable –cadre nous informe du suivi de son plan d'action en lien avec la visite ministérielle et la démarche d'agrément ainsi que des changements dans l'organisation du

travail.

- ✓ Nous avons rencontré la responsable des services alimentaires et techniques afin de lui transmettre nos observations et inquiétudes entourant l'activité repas. Nous avons été informés des travaux en lien avec l'harmonisation des menus ainsi que la réorganisation du travail.

Comité des résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier CSSS du Granit

- Invitation au commissaire adjoint aux plaintes à la fête de Noël des résidents pour rencontrer les familles.
- Rencontre avec la chef de service à l'hébergement et l'éducatrice spécialisée responsable des loisirs.
- Participation à la rencontre d'information sur l'harmonisation du service alimentaire et suivi avec la responsable des services alimentaires pour échanger sur les observations suite à l'implantation du nouveau menu.

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

Comité des usagers du Granit :

Suite à la rencontre avec le chef de service, le comité des usagers a pris connaissance du calendrier et a proposé ses services pour la cueillette de données. Rencontre avec le chef de l'urgence et des soins intensifs.

Comité de résidents CHSLD Lambton

❖ Sondage

Depuis 2015, le comité des résidents remet un sondage aux familles des usagers à chaque année. Nous avons conservé la formule adoptée l'année précédente en faisant parvenir les sondages par la poste, accompagnés d'une enveloppe préaffranchie. Les résultats au niveau de la participation démontrent qu'il n'y a pas eu une augmentation significative car la majorité des personnes le remettent en main propre, lors de l'assemblée générale annuelle. Le résultat de la compilation des sondages est mentionné à la section 2 de ce document.

❖ Accès à une boîte vocale du Comité des Résidents

Depuis 2014, les personnes peuvent joindre les membres du Comité des Résidents en laissant un message dans la boîte vocale du comité en composant le 418 486-7417 poste 325. Un membre du comité est chargé de vérifier le contenu de la boîte vocale à tous les jours. A date, peu de personnes ont utilisé ce service, mais les membres du comité désirent tout de même continuer de l'offrir afin de

demeurer disponible en tout temps auprès de la population.

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

- ✓ Lors de l'A.G.A. du 12 décembre nous avons recueilli les commentaires des répondants concernant l'appréciation des services reçus par leur proche résident. Nous n'avons pas tenu de sondage formel car cette activité est maintenant effectuée en partenariat avec l'établissement.
- ✓ Des membres du comité des résidents sont présents lors d'activités auprès des résidents et leurs répondants. Nous profitons de ces occasions pour sonder le degré de satisfaction de manière informelle.
- ✓ Nous avons aussi été présents lors de 10 repas familiaux et 65 activités thématiques ou musicales autant d'occasions de se faire connaître et d'échanger avec les résidents et leur famille.

Comité des résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier CSSS du Granit

- Rencontre d'information avec les nouveaux résidents et leur famille.
- Rencontres informelles hebdomadaires avec les familles lors de la distribution de café.
- La participation aux activités de loisir avec les résidents donne l'occasion d'échanger avec les résidents et les familles

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

Comité des usagers du Granit :

- Le Comité des usagers a participé à 2 rencontres du comité Vigie-Santé avec les élus régionaux pour assurer le maintien des acquis concernant les soins de santé dans la MRC du Granit et conserver un lien de discussion avec la direction du CIUSSS de l'Estrie-CHUS.
- Le comité a participé à 2 rencontres avec Kim Houle, chargée de projet pour l'implantation d'un stationnement payant au RSL.
- Le comité a assisté à la rencontre d'information sur l'implantation d'un nouveau CHSLD à LAC-Mégantic.

Comité de résidents CHSLD Lambton

Dans le but de mieux comprendre les enjeux concernant les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers, le Comité des Résidents participe le plus possible aux événements et aux rencontres en lien avec les personnes âgées.

- ❖ **Participation aux réunions du Comité des usagers de Lac-Mégantic.**
- ❖ **Participation à la rencontre du colloque régional des comités d'usagers (CUCI)** qui s'est déroulé à Sherbrooke, le 10 mai 2018.
- ❖ **Participation au colloque du Regroupement provincial des Comités des Usagers (RPCU)**, qui a eu lieu à Québec, du 17 au 19 octobre 2018.
- ❖ **Participation à la Journée Santé et Prévention organisée par la Table de concertation des personnes âgées de la MRC du Granit**, qui a eu lieu à Lac-Mégantic, le 4 octobre 2017.

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

- ✓ Comme déjà mentionné, nous avons tenu quatre rencontres formelles avec la responsable cadre du service d'hébergement afin de lui faire part des améliorations souhaitées. Aussi, celle-ci se montre disponible à nous rencontrer s'il survenait une situation à gérer dans l'immédiat.
- ✓ Lors de ces rencontres formelles la responsable cadre nous informe des projets de réorganisation du travail ayant un impact sur le résident et nous consulte au besoin pour divers sujets relevant de nos compétences.

Comité des résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier CSSS du Granit

- Rencontres avec les responsables cadre de l'hébergement. Le comité s'est montré vigilant auprès du climat de travail au sein de l'équipe de soignante.

6.5. Fonction 4 : Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- La personne-ressource fait la prise de notes et assure la liaison auprès de 2 comités de résidents.
- Distribution de documents d'information, calendriers, objets promotionnels.
- Offre de formation, soit par le CUCI, le RPCU ou le CIUSSS de l'Estrie-CHUS : confidentialité et civilité, recrutement, introduction aux fonctions des comités des usagers.
- Participation aux fêtes de Noël du CHSLD de Lac-Mégantic et de l'unité d'hébergement du centre hospitalier.

7. Tenue des rencontres

Comité des usagers du Granit :

Le comité a tenu 7 rencontres ordinaires et une rencontre extraordinaire. Son A.G.A. a eu lieu le 19 juin 2018.

Comité de résidents CHSLD Lambton

Nous avons tenu 5 réunions dont voici les dates :

En 2018 : 25 mai, 14 septembre, 23 novembre

En 2019 : 1er février, 21 mars

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 13 décembre 2018.

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

Nous avons tenu quatre (4) rencontres soit les : 24 mai 2018, 27 septembre 2018, 15 novembre 2018, et 21 février 2019.

Nous avons tenu notre A.G.A. avec les répondants des résidents le 14 décembre 2018.

Comité de résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier CSSS du Granit

Le comité a tenu 3 rencontres durant l'année.

8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Comité des usagers du Granit :

- Le comité des usagers désire continuer à accentuer sa visibilité lors d'événements comme la semaine des droits des usagers et la journée Santé Prévention
- Dans la prochaine année il veut utiliser un outil pour comptabiliser les heures de bénévolat des membres.
- Suite à une formation sur le recrutement grâce au profil de compétences, le comité veut cibler son recrutement selon ses besoins.
- Le comité veut présenter son outil d'accueil au prix excellence du prochain congrès du RPCU.

Comité de résidents CHSLD Lambton

- ❖ Poursuivre l'utilisation du sondage pour connaître le taux de satisfaction des résidents à l'égard des services qui leur sont offerts.
- ❖ Poursuivre la remise de la lettre de bienvenue aux nouveaux arrivants ainsi que le feuillet expliquant le rôle du comité.
- ❖ Souligner la Semaine du droit des usagers par une activité à déterminer.
- ❖ Offrir l'activité de la Cabane à sucre au CHSLD de Lambton

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

Nous voulons maintenir les actions mises en place au cours de la dernière année soit :

- ✓ La promotion d'un droit par mois sur le calendrier des activités de loisirs.
- ✓ Rencontre des répondants lors de la fête de Noël.
- ✓ Participer au plan d'amélioration suite au sondage d'appréciation sur la qualité des services.
- ✓ Activités lors de la semaine des droits des usagers.
- ✓ Participation régulière aux activités de loisirs.
- ✓ Suivre l'actualisation des plans d'amélioration de la qualité des services auprès de la responsable cadre ainsi que l'implantation des bonnes pratiques en CHSLD .Appliquer la politique d'accueil des nouveaux résidents

Comité de résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier CSSS du Granit

- Malgré les départs et le recrutement de nouveaux membres, le comité se maintient à 3 membres. Le comité travaille à recruter de nouveaux membres et à poursuivre ses activités.

9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

- Le commissaire adjoint aux plaintes a apporté son soutien lors de situations particulières où la complexité des accompagnements dépassait les compétences du comité des usagers (par exemple lors de cas de trouble de santé mentale) et qu'il fallait référer l'utilisateur à d'autres instances .
- Le comité a accompagné des personnes lors de situations vécues à l'urgence (pas de suivi lors d'exams, mauvais triage, manque de respect du personnel).
- Le comité a accompagné une personne qui a été anesthésiée sans son consentement lors d'un examen.
- La personne-ressource fait de l'accompagnement téléphonique auprès de personnes qui laissent des messages sur le répondeur. Ces personnes ne désirent pas nécessairement porter plainte ou poursuivre leurs démarches auprès d'un membre du comité, elles désirent s'informer ou leur situation s'est réglée entre le moment où elles ont laissé un message et le moment où on leur a répondu.

10. Conclusion

Nous sommes satisfaits d'avoir adopté nos règlements généraux. Le comité fonctionnera mieux avec des règlements clairs.

C'est une bonne initiative d'avoir donné à Mme Émilie Kahr le mandat d'aider les comités des usagers à mieux comprendre la structure de l'établissement. Elle saura mieux nous diriger vers les bonnes personnes et les bons services. Le comité a l'impression d'avoir été entendu quand il dénonçait la désorganisation suite à la fusion des établissements.

11. Enjeux et recommandations de votre comité

- Le comité des usagers recommande d'améliorer la communication au sein de l'établissement et de tenir compte de l'existence et du potentiel des comités des usagers. Plusieurs erreurs auraient pu être évitées comme par exemple, le chef de service des urgences qui n'était pas au courant du partenariat du comité des usagers pour les sondages, ou une réunion de chef de service avec un comité de résidents prévue le jour où ce comité doit assister à une rencontre régionale à Sherbrooke alors que des outils comme Doodle pour la prise de rendez-vous ou des envois en copie conforme aux différents chefs de service et aux comités auraient amélioré l'efficacité. Cela donne encore l'impression au comité des usagers de la lourdeur bureaucratique et de la confusion qui règne encore 4 ans après la création du CIUSSE de l'Estrie-CHUS.
- L'éloignement géographique est également un enjeu pour le comité des usagers : rencontres, réunions, comités, événements spéciaux, participation et invitations de toutes sortes se tiennent à Sherbrooke ce qui limite beaucoup la participation et l'implication des membres. Les conditions météorologiques et le temps investi dans le transport restreignent l'intérêt et la collaboration.

12. Autres possibilités

13. Signature

Signature : _____

Date : _____