

1. Comité des usagers du Granit

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 37488
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 du CHSLD de Lac-Mégantic 2. Comité des résidents du CHSLD de Lambton 3. Comité des résidents unité d'hébergement du centre hospitalier de Lac-Mégantic

2. Mot du président

Le président du comité des usagers présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année

Bonjour,

Nous avons eu une année occupée surtout avec les formations. Certaines ont été bénéfiques en particulier celle donnée par la FADOQ qui a été grandement appréciée.

Nous avons été plusieurs à participer au congrès du RPCU à Rivière -du-Loup.

Nous allons planifier d'autres activités pour l'automne, selon ce que nous pourrons faire avec la Covid/19 qui a bousculé beaucoup de choses. Nous avons été très chanceux dans notre région, nous faisons bien attention et respectons les consigne et nous reprendrons nos activité en septembre. J'ai gardé un contact étroit avec nos CHSLD et tout s'est bien passé.

Finalement, je tiens à féliciter Madame Charlotte Lavoie pour son projet d'outil d'accueil pour les membres du comité des usagers, je remercie aussi Messieurs Pablo Borja, commissaire adjoint aux plaintes et Serge Arel, directeur de l'organisme CAAP Estrie pour leur soutien tout au long de l'année.

3. 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
Charlotte	Lavoie	X		Représentante CUCI
Claire	Dostie	X		
Lucille	Roy -Carrier	X		Représentante CR
Hélène	Roy-Blanchette		X	Représentante CR
Carmen	Guay	X		

* si vous avez besoin de lignes supplémentaires, faites : clic-droit, insérer, insérer ligne en dessous.

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

Président	Prénom : Réal	Nom : Vachon
	Téléphone :	
	Adresse postale :	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Émilie	Nom : Kahr
	Téléphone : 819 780-2220, poste 46350	
	Courriel : emilie.kahr.ciusse-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 37488	
	Adresse postale : 3569 rue Laval, Lac-Mégantic, Qué. G6B 1A5	

5. Bilan des activités

Fonction 1 CU-CR: Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Comité des usagers du Granit

- Collaboration avec la journée Santé Prévention, Lac-Mégantic (kiosque et rencontres avec les participants).
- Conférence sur les droits des usagers à Piopolis.
- Présentation par DIRA-Estrie de l'activité «Ce n'est pas correct» sur les aînés et leurs aidants lors de l'A.G.A. du comité des usagers.
- Semaine des droits des usagers : Rencontre avec les usagers et les usagères des différentes salles d'attentes du centre hospitalier et du CLSC , distribution de dépliants et de crayons.
- Le comité distribue des dépliants aux usagers et usagères qui bénéficient des services du maintien à domicile.

Comité de résidents CHSLD Lambton

❖ **Semaine des droits des usagers (19 au 27 septembre 2019)**

Lundi le 23 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 quatrième 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 Lucie Foley, coordonnatrice pour la société d'Alzheimer Estrie - MRC du Granit ainsi que Mme Alexandra Sivret, chef de service, se sont jointes à la rencontre. Mme Foley a donné des renseignements sur la maladie d'Alzheimer et l'aide offerte.

Finalement, nous avons profité de l'occasion pour remettre aux invités un calendrier réalisé 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'AGA et présentation des sujets abordés mutuellement avec la direction, ainsi que les activités faites par le comité au cours de l'année.
- Remise de matériel promotionnel (dépliant, liste des droits, etc...)
- Distribution d'un calendrier dans chaque chambre des résidents 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 de résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier CSSS du Granit

- ✓ Participation au kiosque d'information lors de la journée Santé Prévention
- ✓ Distribution de calendriers sur les droits aux résidents et leur famille.
- ✓ Remise d'un sac réutilisable avec dépliants et information à la famille de chaque nouvelle personne admise.

Fonction 2a CU-CR : 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

- Calendrier sur les droits des usagers
- Distribution d'objets promotionnels et de dépliants
- Participation à une vidéo promotionnelle du CUCI sur les droits des usagers et usagères.

Comité de résidents CHSLD Lambton

❖ **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.

❖ **Sondage**

Depuis 2015, le comité des résidents remettait son propre sondage aux familles des usagers à chaque année. Cette année il a été décidé de ne pas effectuer un sondage puisqu'un sondage tronc commun annuel a été réalisé par l'établissement.

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

- Nous avons tenu 5 rencontres formelles avec la responsable cadre du CHSLD et l'éducatrice responsable des activités de loisirs afin de leur faire part des pistes d'améliorations que nous avons observées ou recueillies auprès des résidents ou leurs

répondants. Un suivi de chaque point est fait lors de la réunion suivante.

- La responsable cadre nous informe de l'avancement 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 tenu une rencontre avec la nutritionniste en lien avec nos inquiétudes par rapport avec l'alimentation des résidents.

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

- ✓ Rencontres avec la responsable du milieu de vie et la technicienne en loisirs.

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

Comité des usagers du Granit

- Partenariat avec l'établissement :
- Cueillette de données pour le sondage sur les CHSLD
- Collaboration à l'élaboration du questionnaire pour le sondage sur les scopies
- Consultation sur les urgences
- Rencontres avec les chefs de service pour discuter des résultats.

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

Un sondage de satisfaction a été tenu par l'établissement et présenté au CR. Pour l'an prochain, le CR réitère son intérêt de participer plus activement à la cueillette des réponses à ce sondage. Des membres du comité sont présents lors d'activités auprès des résidents et leur famille, autant d'occasion pour échanger sur leur degré de satisfaction. Nous avons été présents lors de 8 repas familiaux, et 57 activités thématiques ou musicales.

Fonction 3 CU-CR : Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Comité des usagers du Granit

- Formation donnée par le Commissaire adjoint aux plaintes sur les droits des usagers et usagères et l'amélioration des services.
- Formation «Dans la peau d'un aîné» offert par la FADOQ
- Participation à la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés et aînées.
- Participation à l'Événement du Printemps organisé par le CUCI
- Participation au congrès du RPCU à Rivière-du-Loup
- Rencontre avec la directrice adjointe des soins infirmiers et échange sur les réalités vécues en région.
- Participation à Lévis au colloque sur le mieux-être des aînés présenté par le Point en santé et services sociaux

- Représentation au comité régional Vigie Santé

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 déroulée à Orford, le 21 mai 2019.
- ❖ **Participation au colloque du Regroupement provincial des Comités des Usagers (RPCU)**, qui a eu lieu à Rivière-du-Loup, du 16 au 18 octobre 2019.
- ❖ **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 27 septembre 2019.

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

- **Participation au nouveau comité Milieu de vie** les 9 septembre 2019, 2 décembre 2019 et 3 février 2020 à Lac-Mégantic Participation à la visite ministérielle du 10 avril. Le CR a rencontré M. Claude Ménard, membre d'un organisme partenaire de défense des droits des usagers et a transmis nos observations et préoccupations. Avons participé à la rencontre bilan avec la direction et le MSSS.
- Nous avons tenu 4 rencontres formelles et une rencontre de suivi avec la responsable cadre afin de lui faire part des pistes d'améliorations observées et de se tenir informé des suivis apportés.
- Nous avons participé à un atelier de formation sur la défense des droits et l'amélioration des services.

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

- ✓ Participation à un atelier sur la défense des droits
- ✓ Participation à un atelier sur les aînés donné par la FADOQ
- ✓ Participation à un atelier sur la maltraitance donné par DIRA- Estrie
- ✓ Participation à l'événement du Printemps organisé par le CUCI

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

Comité des usagers du Granit

- Tout au long de l'année, le comité des usagers du Granit accompagne les usagers et usagères dans leurs démarches ou les dirige vers les bons services lorsque les demandes dépassent le

mandat du comité (par exemple lors d'une demande de réclamation ou l'accès à un médecin de famille).

- Les plaintes ont surtout été dirigées contre le transport en ambulance, les urgences et l'attitude des médecins.
- Le comité a obtenu du soutien de l'organisme APPAMM ainsi que du CAAP Estrie pour l'aider à accompagner une personne avec un problème de santé mentale tout en protégeant la sécurité de la personne qui l'assiste. Les limites du concept «*toute démarche qu'il entreprend*» sont à clarifier.

Fonction 5 CU : S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des CR et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- CU fournit dépliants, calendriers, objets promotionnels.
- Il assume les frais de déplacement pour la tenue des réunions au CU et les frais d'inscription au congrès provincial. Il couvre les dépenses encourues par les CR
- Collaboration de la personne-ressource pour la tenue de réunion et rédaction de procès-verbaux.

6. Tenue des rencontres

Comité des usagers du Granit

- Le comité a tenu 5 réunions ordinaires et une réunion extraordinaire.
- Son assemblée générale annuelle a eu lieu le 4 juin 2019
- Certains membres du CU ont assisté à l'A.G.A. du comité de résidents de Lambton

Comité de résidents CHSLD Lambton

Nous avons tenu 4 réunions dont voici les dates :

En 2019 : 30 mai, 12 septembre, 7 novembre

En 2020 : 23 janvier

L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 12 décembre 2019.

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

- Nous avons tenu 5 rencontres formelles (10 avril, 5 juin, 25 septembre, 14 novembre, 6 février)
- Nous avons tenu une rencontre de suivi supplémentaire avec la responsable cadre le 24 avril.
- Nous avons participé à la visite ministérielle le 10 avril.
- Nous avons rencontré la direction SAPA le 15 avril.

- Nous avons tenu notre AGA le 11 décembre.
- Avons également participé à la rencontre régionale de CR/CU en Estrie
- Avons participé au Congrès annuel du RPCU.

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

- ✓ Le comité de résidents a tenu 4 rencontres
- ✓ Les représentants du comité ont participé à la visio ministérielle le 18 novembre 2019

7. Objectifs et projets prévus pour l'année prochaine

Comité des usagers du Granit

- Le comité entend se concentrer sur le projet d'un nouveau CHSLD dans la région dont la livraison était prévue pour 2022.
- L'actuelle pandémie a révélé au grand jour les lacunes du système de santé et la lourdeur de la communication. Le comité veut rétablir des contacts à échelle humaine.

Comité de résidents CHSLD Lambton

- ❖ 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.
- ❖ Participer à l'activité de la Cabane à sucre au CHSLD de Lambton.
- ❖ S'assurer de faire un suivi avec le sondage réalisé par l'établissement

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic

La pandémie survenue en 2020 a interrompu nos actions au CHSLD. Toutefois des contacts téléphoniques avec la responsable cadre ainsi qu'auprès des membres famille du CR nous a permis de rester informé de la vie à l'intérieur du CHSLD en temps de pandémie. Nous devrions nous rencontrer prochainement afin de repositionner les moyens qu'on peut se donner pour poursuivre notre rôle en cette période particulière.

8. Conclusion (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS qui pourraient être présenté au CA)

La création d'un outil d'accueil pour les nouveaux membres du comité des usagers a connu une bonne notoriété il s'est mérité le premier prix des bons coups lors du rassemblement des comités des usagers du CIUSSS de l'Estrie-CHUS et il a été finaliste des prix de l'excellence lors du congrès du RPCU. Cet outil a inspiré d'autres comités ainsi que le CUCI à créer leur propre outil.

Le comité des usagers devra s'adapter aux contraintes causées par la pandémie en se servant des nouveaux moyens technologiques mis à sa disposition (téléconférence, rendez-vous téléphoniques).

9. Autres possibilités

*Il est aussi possible d'ajouter à votre rapport d'activité une autoévaluation de votre comité, le nombre d'heures de réunion et de bénévolat réalisés et tout autre information que vous souhaitez partager.

10. Signature

Signature : _____

Date : _____