

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 37488
Courriel: comiteusagers.granit@ssss.gouv.qc.ca
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents
1. Comité de résidents du CHSLD de Lac-Mégantic 2. Comité de résidents du CHSLD de Lambton 3. Comité de 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 imprévisible avec l'énorme obstacle qu'est une pandémie, mais nous avons procédé au meilleur de nous-mêmes.

Cette année, nous avons tenu nos réunions dans une salle d'un restaurant local lorsque les consignes sanitaires nous le permettaient.

Comme mentionné dans le rapport d'activité, nous avons fait connaître le comité dans nos secteurs avec les masques et dépliants.

Nous avons fait moins de visites dans les lieux d'hébergement, mais nous avons toujours gardé contact avec les chefs de service pour prendre des nouvelles des résidents

Nous espérons que les choses reviennent à la normale pour que nous puissions prendre des décisions au sujet de la prochaine semaine des droits des usagers ou de notre participation au prochain congrès.

3. Les membres de votre comité

Il s'agit de faire la liste des membres composant votre comité des usagers.*

Prénom	Nom	Usager	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Réal	Vachon	X		Président
Paul	Rodrigue	X		Vice-président Représentant CR unité

				d'hébergement
Lorraine	Despatis	X		Secrétaire/trésorière
Hélène	Blanchette		X	Représentante CR CHSLD Lambton
Claire	Dostie	X		Administratrice
Carmen	Guay	X		Administratrice
Charlotte	Lavoie	X		Représentante CUCI
Lucille	Roy Carrier	X		Représentante CR CHSLD Lac-Mégantic

* 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 :			
	Courriel : realvachon54@hotmail.com			
	Adresse postale :			
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Sabrina		Nom : Marois-Gagnon (intérim)	
	Téléphone : 819 345-6095			
	Courriel : sabrina.marois-gagnon.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca			
	Adresse postale : 375, rue Argyll Sherbrooke (Québec) J1J 3H5			
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Yvette		Nom : Cellard	
	Téléphone : 819-583-0330 poste 37488			
	Courriel : yvette.cellard.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca			
	Adresse postale : 3569 rue Laval, Lac-Mégantic, Québec G6B 1A5			

5. Bilan des activités

Il s'agit de décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers.

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

Chronique mensuelle sur les droits des usagers dans le journal local
Distribution de 250 calendriers de droits.

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.

Semaine des droits des usagers : -Entrevue à la radio locale
-Annonce sur le babillard électronique extérieur de la ville de Lac-Mégantic
- Communiqué de presse dans le journal local

l'hôpital

- Affiches du RPCU dans les différentes installations
- Diffusion de la vidéo promotionnelle du CUCI sur les écrans internes de l'hôpital
- Distribution de sacs recyclables avec coordonnées du comité des usagers auprès des personnes hospitalisées.

Distribution de masques de procédure "Restons forts, restons en santé" avec dépliant sur le comité des usagers dans les différentes installations, églises, lieux publics.

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

Le comité des usagers a fait des démarches auprès d'une firme indépendante pour évaluer la satisfaction des personnes hébergées en CHSLD, mais comme les familles ne peuvent pas communiquer avec leurs proches d'une façon constante ce projet est reporté.

Une membre du comité fait partie d'un sous-comité en partenariat avec les commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services pour évaluer la qualité des services à l'urgence.

Une membre du comité a participé à 3 rencontres d'une table de travail qui s'est penché sur les services dans les urgences du CIUSSS-Estrie. Nous sommes toujours en attente de développements concernant l'utilisation de notre écran à l'urgence que nous souhaiterions utiliser pour informer les usagers ainsi que promouvoir les droits, entre autres.

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

Une membre participe à un sous-comité qui travaille sur un plan de communication pour faire connaître le rôle des commissaires aux plaintes auprès des usagers.

Formation : Droits des usagers à l'ère de la Covid-19

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

Le temps d'attente à l'urgence reste toujours un irritant pour les usagers.

Plusieurs proches aidants ont téléphoné au local du comité des usagers pour déplorer l'isolement des personnes hébergées.

Les aménagements à l'urgence pour s'adapter aux nouvelles règles sanitaires causées par La COVID-19 ont été critiqués par les usagers qui se plaignaient de l'improvisation, du manque d'intimité et de dignité.

Dépôt d'un signalement en janvier 2021 concernant un événement survenu à l'urgence en décembre 2020 alors qu'une membre du personnel a tenu des propos irrespectueux à l'endroit d'un usager alité.

Un rapport fut élaboré, mais la famille n'a pas souhaité donner d'autres suites à ce malheureux événement.

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.

Formation : résolution de conflits

Distribution d'objets promotionnels et de documents.

Acheminer l'information.

6. Tenue des rencontres

Il s'agit d'indiquer le nombre total des réunions tenues durant l'année et, si désiré, indiquer la tenue des assemblées générales

Le comité a tenu 3 rencontres ordinaires ainsi qu'une rencontre extraordinaire. Cette dernière rencontre avait pour but d'approuver le rapport d'activités ainsi que le rapport financier avant de le remettre au CUCI. Le comité n'a pas tenu d'A.G.A. en 2020.
Le comité de résidents du CHSLD de Lac-Mégantic a tenu 5 rencontres.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Décrivez les projets que le comité des usagers compte déployer durant la prochaine année.

Sondage sur la satisfaction des personnes hébergées
Ateliers sur les droits des usagers auprès des étudiants en formation professionnelle (infirmiers.ères auxiliaires et préposé.es aux bénéficiaires).
Relancer les élus au sujet du projet de construction d'un nouveau CHSLD à Lac-Mégantic.
Développer un outil pour comptabiliser les interventions auprès des usagers.

8. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Nombre total de contacts :

Assistance et accompagnement	Nombre
Type de contact	X
– Téléphonique	X
– En personne	
– Par courriel	
Type d'assistance (possibilité de plus d'un type d'assistance pour un même usager)	X
– Référence	
– Écoute et soutien	
– Information	X
– Accompagnement	X
Catégorie	X
– Accessibilité	X
– Aspect financier	
– Droits particuliers	X

<ul style="list-style-type: none"> - Organisation du milieu et ressources matérielles - Relations interpersonnelles - Soins et services dispensés - Autres 	X
<p>Secteur représenté (à nommer selon les installations couvertes par le comité)</p> <ul style="list-style-type: none"> - CLSC - Hébergement en CHSLD - Soins hospitaliers 	X X

9. Conclusion (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le président effectue un retour sur les réalisations et constats de l'année; il énonce des recommandations qu'il souhaite communiquer au CUCI en vue des recommandations qui seront éventuellement jugées prioritaires et présentées au CA.

L'année qui vient de se dérouler a fait ressortir les faiblesses du système de santé surtout en ce qui concerne les conditions de vie des personnes hébergées en CHSLD. C'est pourquoi le projet d'un nouveau CHSLD en région dont il était question avant la pandémie doit devenir une priorité si on ne veut pas faire revivre aux aînés la même situation lors d'une prochaine urgence sanitaire. Le comité des usagers du Granit veut garder ce dossier à l'avant-plan.

Les communications ont été difficiles entre l'établissement et les comités des usagers en période de confinement et d'éclosion, le comité devra se pencher sur la façon d'obtenir l'information et les limites de son pouvoir (par exemple, peut-il exiger de voir les rapports des incidents/accidents?)

10. Autres informations facultatives

Les différents comités de résidents ont beaucoup limité leurs activités et rencontres durant l'année 2020/2021 en raison de leur âge et à cause des directives sanitaires. Les présidentes des comités et les proches aidants faisant partie des comités ont gardé contact avec les chefs de service et les personnes chargées de loisirs pour prendre des nouvelles des personnes hébergées.

11. Signature

Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature : _____

Date : _____