

Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers du Granit

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers du Granit
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 3569 rue Laval Lac-Mégantic (Québec) G6B 1A5
Numéro de téléphone : 819-583-0330, poste 37488
Adresse courriel : comiteusagers.granit@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)
Comité de résidents du CHSLD de Lac-Mégantic
Comité de résidents CH de Lac-Mégantic (4 ^e USLD)
Comité de résidents du CHSLD de Lambton

2. Mot de la présidence

Le comité des usagers du Granit est fier des réalisations faites durant l'année en dépit des circonstances. Il a tenu des réunions en présentiel et gardé le contact avec les gestionnaires responsables de l'hébergement. Les membres du comité sont resté.e.s disponibles pour souligner la semaine des droits des usagers et faire connaître le comité.

Au nom du comité des usagers, je veux remercier Charlotte Lavoie, une membre avait à cœur la qualité et l'accessibilité des services pour les usagers. Sa collaboration et son engagement ont été grandement apprécié.e.s. Merci aussi à Paul Rodrigue pour son importante implication.

Plus que jamais le comité réalise que la santé est notre bien le plus précieux et qu'il doit veiller à ce que le système de santé publique réponde aux besoins de la population.

Réal Vachon, président

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Réal	Vachon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Président
Paul	Rodrigue	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice-président Jusqu'au 26-10-2021
Claire	Dostie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vice-présidente Depuis 26-10-2021
Lorraine	Despatis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secrétaire/Trésorière
Charlotte	Lavoie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Représentante CUCI Jusqu'au 23-03-2022
Lucille	Carrier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Représentante CHSLD Lac-Mégantic
Hélène	Roy-Blanchette	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Représentante CHSLD Lambton
Carmen	Guay	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Administratrice

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

Présidence :	Nom : Réal Vachon
	Courriel : realvachon54@hotmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Yvette Cellard
	Courriel : yvette.cellard.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEP caroline.van-rossum.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

5. Bilan des activités

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

Distribution de 250 calendriers auprès des usagers et des résidents de la MRC du Granit (collaboration avec le club photo pour des photos représentatives de la région)

Publicité mensuelle dans l'Écho de Frontenac pour expliquer chacun des droits.

Soumission pour refaire les dépliants suite au changement de numéros de postes dans l'établissement.

Lettre d'invitation aux proches de résidents pour l'AGA

Renseignements téléphoniques

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

Distribution de sacs promotionnels des comités des usagers et de résidents.

Conférence « Lâcher prise » donnée par la société Alzheimer lors de la Semaine des droits des usagers.

Distribution de masques « Restons forts, restons en santé »

Le comité a assisté à la présentation de la pièce de théâtre documentaire « Tout inclus » sur le sort des personnes âgées du Québec.

Les comités de résidents ont collaboré avec les gestionnaires en place pour acheminer l'information aux proches aidants.

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

Le comité des usagers est toujours en recherche d'une firme de sondage indépendante pour procéder à un sondage. La qualité de la nourriture depuis l'harmonisation des menus par l'établissement continue de susciter des commentaires négatifs et le comité cherche à documenter cet aspect de façon plus scientifique.

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

Rencontre avec Pablo Borja, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services.

Comité Vigie-Santé : 2 rencontres

Appui à la chartre de la Bienveillance des personnes âgées de l'Estrie

Rencontre avec Rémy Lalancette, direction des soins infirmiers

Rencontre d'information avec Viviane Christinat sur la construction du nouveau CHSLD à Lac-Mégantic

Partenariat sur un comité avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

CHSLD Lac-Mégantic : Rencontres avec René Touchette et Charlotte Binetruy, gestionnaires par intérim de l'hébergement et Arianne Grenier, éducatrice spécialisée.

Unité d'hébergement du centre hospitalier de Lac-Mégantic : Rencontres avec Nathalie Trépanier, gestionnaire de l'hébergement et Édith Clusiaux, éducatrice spécialisée.

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

Accompagnement aux plaintes

Renseignements sur la façon de porter plainte.

Comme jusqu'à tout récemment il n'y avait pas de dépliants disponibles dans les différents présentoirs de l'installation c'est au comité des usagers que les usager.e.s s'adressaient pour obtenir des formulaires de 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**

Collaboration de la personne-ressource pour prise de notes, rédaction de procès-verbaux, ordres du jour et convocations aux réunions pour les CR CHSLD de Lac-Mégantic et unité d'hébergement du centre hospitalier.

Acheminement de l'information et du matériel promotionnel.

6. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Assistance aux plaintes :

- Incivilité du personnel
- Rudesse d'un médecin
- Nourriture et insalubrité
- Obstétrique annulée les fins de semaine
- Perte ou reprise tardive du service de coiffure
- Salle d'attente de l'urgence peu accueillante pour les enfants
- Dénonciation d'un possible cas de maltraitance d'une personne hébergée (pas par un membre du personnel, mais par la seule personne autorisée à aller la voir à cause des restrictions des visites)

Accompagnement d'un proche pour changement de CHSLD

Le comité a procédé à de l'écoute active auprès de personnes qui se sont plaintes de l'obligation de présenter le passeport vaccinal pour pouvoir visiter un proche ou pouvoir continuer à être proche aidant.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Le comité des usagers entend s'impliquer activement au projet de construction de la nouvelle Maison des aîné.e.s à Lac-Mégantic.

Le CU veut organiser une conférence à Lac-Mégantic pour la semaine des droits des usagers.

Le CU se penche sur la fermeture prochaine du bureau de la société d'Alzheimer à Lac-Mégantic et veut s'impliquer sur la perte de services en région.

Le CU déplore la perte de deux membres et devra procéder au recrutement de nouveaux membres.

8. Tenues des rencontres

Comité des usagers du Granit : 7 rencontres, AGA le 20 octobre 2021

Comité de résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier : 4 rencontres

Comité de résidents CHSLD Lac-Mégantic : 4 rencontres

Comité de résidents CHSLD Lambton :

9. Heures approximatives de bénévolat

Comité des usagers du Granit : environ 350 heures

Comité des résidents CHSLD Lac-Mégantic :

Comité des résidents CHSLD Lambton :

Comité des résidents unité d'hébergement du centre Hospitalier de Lac-Mégantic :

10. Bilan financier Cliquez ici pour taper du texte.

Le comité des usagers tient à remercier le CIUSSS de l'Estrie – CHUS de l'opportunité de conserver les surplus budgétaires pour l'année 2022-2023.

Il en profite pour demander si l'établissement ne pourrait pas accorder aux comités des usagers, dans les années à venir, un léger pourcentage de surplus au budget sans pénalité. Il est pratiquement impossible pour un comité de dépenser jusqu'au dernier dollar le budget accordé sans déficit ou, s'il existe une manière de le faire, de bien vouloir la communiquer.

11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI Cliquez ici pour taper du texte.

Constat de la fragilité du réseau et de l'épuisement du personnel.

Désir de conserver une couleur locale dans nos installations, de privilégier l'achat local, etc.

Un support technique ou informatique serait intéressant pour les personnes qui ne sont pas habiles avec les nouvelles technologies.

12. Signature Cliquez ici pour taper du texte.

Réal Vachon
Président

2 mai 2022
Date