

# Rapport d'activités 2024-2025

## *Comité des usagers du Granit*



---

**❖ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 ❖**

---

## 1. Identification

<b>Nom du comité</b>
Comité des usagers du Granit
<b>Nom de l'établissement</b>
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>
Adresse postale : 3569, rue Laval, Lac-Mégantic G6B 1A5
Numéro de téléphone : 819-583-0330 poste 37488
Adresse courriel : comiteusagers.granit@ssss.gouv.qc.ca
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>
Comité de résidents du CHSLD de Lac-Mégantic
Comité de résidents du CHSLD de Lambton
Comité de résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier de Lac-Mégantic

## 2. Mot de la présidence

Bonjour,

Une autre année de passée et le Comité des usagers du Granit est toujours aussi actif avec de nouveaux projets et d'autres qui reviennent chaque année parce qu'ils ont prouvé leur efficacité.

Le sous-comité sur l'alimentation a complété le suivi du sondage en alimentation commencé en 2023.

Le renouvellement des calendriers sur les droits des usagers, la collaboration avec le Comité de Bientraitance régional pour la présentation de la pièce de théâtre Parminou et la conférence de Pablo Borja sur le processus des plaintes par le comité de résidents de l'USLD du centre hospitalier de Lac-Mégantic ont contribué à bien renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Le comité s'implique dans les différentes réunions pour la future MDA.

Le comité des usagers s'est assuré d'avoir un comité de résidents actif auprès des personnes hébergées à l'USLD du centre hospitalier de Lac-Mégantic.

Je tiens à remercier toutes les personnes bénévoles au Comité des usagers et de résidents pour leur implication. Merci à Diane Blais, représentante au CUCI pour un formidable travail. Merci aussi à Yvette Cellard, notre personne-ressource. Merci à Caroline Van Rossum et à M. Rémy Lalancette pour leur appui.

Les nombreux défis en santé et services sociaux, surtout dans les régions éloignées des grands centres nous montrent que, plus que jamais, les comités des usagers et de résidents sont nécessaires pour s'assurer que la population continue à recevoir des services de qualité.

## 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Role (président, vice-président, etc.)
Réal	Vachon			Président
Claire	Dostie			Vice-présidente
Lorraine	Despatis			Secrétaire/trésorière
Diane	Blais			Représentante CUCI
Julie	Béliveau			Représentante CR CHSLD Lambton
Lucille	Carrier			Représentante CR CHSLD Lac-Mégantic
Carmen	Guay			Administratrice
Jean-Roch	Dodier			Administrateur jusqu'en 12/24

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

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

## 5. Bilan des activités

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

Mise à jour, impression et distribution du calendrier sur les droits des usagers. Le calendrier est distribué autant aux résidents qu'aux participants du centre de jour, des ateliers en santé mentale et du maintien à domicile.

Mai 2024 : Participation aux travaux de traduction et d'impression de la version anglaise du dépliant du CU du Granit.

Octobre 2024 : Rencontre sur le processus de plaintes en santé et services sociaux en présence du commissaire adjoint aux plaintes.

Mars 2025 : Rencontre avec le rédacteur en chef du journal Le Cantonier de Disraeli pour un article sur le rôle des comités des usagers et de résidents auprès des aîné.e.s.

Le CR du CHSLD de Lambton a fait parvenir une lettre aux répondants des résidents les informant de leur rôle, des objectifs et des projets réalisés de l'année 2024 du comité faisant office de leur « AGA » 2024.

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

Présentation des comités de résidents dans le journal local (membres, fonctions).

Suivi des tournées d'hydratation auprès des personnes hébergées.

Participation aux rencontres de familles et de la nouvelle Maison des Aînés (MDA).

Depuis la fin octobre 2024 (rencontres virtuelles aux 6 semaines) : Participation de DB au Comité tactique du déploiement du Suivi des séjours et planification précoce et conjointe des congés (SSPPCC) du CIUSSS de l'Estrie-CHUS; mandat du comité : Identifier des pistes de solutions afin d'améliorer la fluidité sur les unités d'hospitalisation, notamment quant à la planification du congé de l'hôpital.

Présentation de la conférence de Rose-Marie Charest sur la santé mentale lors de la Semaine des droits des usagers :

- Promotion dans les médias
- Kiosque d'information
- Collaboration avec l'organisme Trans-Autonomie pour offrir le transport aux résident.e.s des RPA
- Présentation de la conférencière
- Compte-rendu dans le journal local

- Suivi sur le financement accordé aux CR par la ministre Marguerite Blais en 2021 pour l'amélioration des milieux physiques des CHSLD.

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

Octobre 2024 : Suivi du plan d'action en regard de l'alimentation dans les CHSLD du Granit à la suite du sondage réalisé en 2023 par la firme Médailleur Groupe Conseils pour le compte du CU du Granit, et échanges lors des rencontres avec les familles des deux CHSLD de Lac-Mégantic.

Un court sondage a été produit (4 questions) par le comité de résidents du CHSLD de Lambton pour évaluer le degré de satisfaction suite à la visite des proches auprès des résidents. Celui-ci est toujours disponible à l'entrée du CHSLD avec une boîte sous clé pour le déposer.

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

Participation d'un membre du CU au comité Vigie pour le maintien des services de Santé dans la MRC du Granit.

Échanges avec M. Rémy Lalancette, coordonnateur organisationnel local (COL) au RLS du Granit.

La secrétaire-trésorière du CR du CHSLD de Lambton assiste à toutes les rencontres du Comité Milieu de vie du Granit qui ont lieu 4 fois par année. Ces rencontres permettent de constater et/ou de défendre les droits et intérêts des résidents des CHSLD.

Mai 2024 : Participation virtuelle d'un membre du CU à une Table des missions du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) : Plan d'action du RPCU.

25-27 septembre 2024 : Participation de quatre membres du CU au Congrès provincial du RPCU à Trois-Rivières.

22 janvier 2025 : Participation virtuelle, d'un membre et de la personne ressource du CU, à la Tournée mobilisatrice régionale du RPCU - Chaudière Appalaches - Estrie - Outaouais - Montérégie.

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

Le comité des usagers accompagne et renseigne tout au long de l'année les usagers qui font appel à lui. Les problèmes en 2024-2025 ont touché principalement l'accès aux services, l'attitude du personnel soignant, la situation à l'urgence du centre hospitalier.

➤ 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

Implication de la personne-ressource pour procès-verbaux, ordres du jour, pour CR CHSLD de Lac-Mégantic et Unité d'hébergement du centre hospitalier de L-M.

Distribution du matériel nécessaire à leur mission : calendriers, affiches, objets promotionnels.

Visite du président et vice-présidente du CU à une rencontre du CR CHSLD Lac-Mégantic.

➤ Fonction 6 : Évaluer, les cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSS

S.O.

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

Les usagers sont invités à contacter les autres acteurs comme le CAAP Estrie lorsqu'ils n'obtiennent pas satisfaction auprès de l'établissement.

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

Réalisations :

- Juin 2024 : Participation, lors de l'AGA du Comité des Usagers, du COL Rémy Lalancette et de la chef de service des urgences du centre hospitalier de Lac-Mégantic Émilie Picard ainsi que Joany Lussier et Philippe Limoges respectivement gestionnaire responsable de l'hébergement de l'USLD du centre hospitalier de Lac-Mégantic et directeur adjoint de l'hébergement des soins en longue durée.
- Décembre 2024-janvier 2025 : Participation à la rédaction d'un mémoire sur les soins et services de soutien à domicile (SAD) dans le cadre d'une consultation de la sous-ministre adjointe, Direction générale des aînés et des proches aidants (DGAPA) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en vue de l'élaboration d'une nouvelle politique nationale sur les soins et les services de SAD.
- Février – mars 2025 : Participation d'un membre à un comité de transition découlant de la mise en place de la Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux (LGSSSS) et de Santé Québec.

Projets possibles :

- Modèle de petit sondage/signalement adapté du CU de Memphrémagog (MM) et du CR de Lambton et promotion lors de la Semaine des droits des usagers;
- Petit guide d'accueil pour les résidents de la MDA (18-19 novembre prochain) et mise à jour pour le CR de Lambton, si nécessaire;
- Planification et mise en place du CR de la MDA, et règles de fonctionnement dans le CR de la MDA;
- Mise à jour et diffusion du calendrier 2026;
- Élaboration et diffusion d'un agenda avec les 12 droits/ un par mois pour distribuer aux personnes proches aidantes/résidents et employés (expérience du CU de Val St-François);
- Diaporama interne sur les écrans numériques du CSSS du Granit : rôle et fonctions, évènements, activités, etc.
- Adaptation des affiches du CU de MM et diffusion afin de faire la promotion des droits mensuellement avec des exemples de situations concrètes.

## 8. Tenues des rencontres

Le comité des usagers du Granit a tenu 8 rencontres ordinaires durant l'année 2024-2025. Son AGA a eu lieu le 17 juin 2024.

Le comité de résidents du CHSLD de Lambton : 4 rencontres

Le comité de résidents du CHSLD de Lac-Mégantic : 5 rencontres

Le comité de résidents de l'Unité d'hébergement du centre hospitalier de Lac-Mégantic : 2 rencontres

Diane Blais a participé à toutes les rencontres (aux 6 à 8 semaines) du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, de l'Exécutif du CUCI (mensuelles) et de l'Exécutif du CUCI avec la Direction (2 rencontres).

Elle a participé à diverses rencontres et travaux de sous-comités du CUCI :

- Octobre 2024-janvier 2025 : Participation avec l'exécutif du CUCI et la répondante de l'établissement à une tournée de huit (8) CU des RLS de l'Estrie;

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Le CU et les CR du Granit ne comptabilisent pas les heures de manière précise : préparations, réunions, déplacements et tâches connexes (p.ex. formations, rencontres avec les résidents et usagers/kiosques).

Ci-contre, les heures estimées en lien avec les rencontres régulières des comités :

Le comité des usagers du Granit : > 300 heures

Le comité de résidents du CHSLD de Lambton : 116 heures

Le comité de résidents du CHSLD de Lac-Mégantic : 110 heures

Le comité de résidents de l'Unité d'hébergement du centre hospitalier de Lac-Mégantic : 50 heures

Les heures des différents mandats de Diane Blais, en tant que représentante du CU au CUCI, peuvent être estimées autour de 200 heures additionnelles.

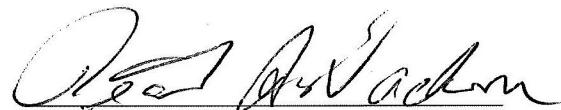
## 10. Bilan financier

(Veuillez utiliser l'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des usagers et la joindre au rapport d'activités.)

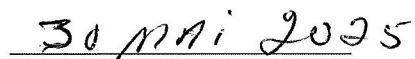
Rapport financier joint

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

- Maintien des services en région.
- Post-chirurgie des cataractes au CSSS du Granit : RDV de suivi avec les ophtalmologistes au CSSS du Granit plutôt que d'obliger les usagers à se déplacer à Sherbrooke (correspondance conjointe avec la Fondation du CSSS du Granit);
- Suivi du projet pilote dans le CU de la Haute Yamaska pour une nouvelle présentation plus conviviale des rapports de plaintes dans les RLS de l'Estrie;
- Stationnement facilité aux installations du CIUSSS de l'Estrie – CHUS à Sherbrooke pour les usagers des différents RLS de l'Estrie;
- Recrutement des usagers et personnes proches aidantes au CU des usagers et CR des CHSLD du Granit.



Signature du président-e



Date