

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



Comité des usagers du Granit

## Comité des usagers du Granit

## Rapport d'activités 2023-2024



---

## 🌀 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 🌀

---

### 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, Qué. 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

L'année 2023-2024 a été très productive. Il y a eu la formation de deux sous-comités pour évaluer les services en alimentation des CHSLD et faire la promotion du comité dans les journaux.

Plusieurs membres du comité ont pu participer au colloque annuel du RPCU où ils peuvent s'informer et apprendre des autres comités des usagers ou de résidents.

Dans la prochaine année, la nouvelle MDA occupera sûrement nos actions. Le comité de résidents du 4<sup>e</sup> étage du centre hospitalier qui est en rétablissement depuis la fin du confinement lié à la pandémie de COVID-19 sera accompagné dans ses démarches.

Je tiens à féliciter les membres du comité pour leur beau travail d'équipe.

Réal Vachon  
Président

### 3. Membres du comité

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

### 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

- Installation d'un kiosque d'information, échange et distribution de matériel promotionnel lors de la présentation de la pièce de théâtre « Passé date » sur l'âgisme;
- Installation d'un kiosque d'information, échange et distribution de matériel promotionnel lors de la conférence du Dr. Réjean Hébert sur le vieillissement;
- Production et distribution d'un calendrier sur les droits des usagers;
- Formation d'un comité chargé de la visibilité et de faire connaître le rôle des comités des usagers et de résidents : publication de vœux de Noël et participation au cahier spécial pour les 60 ans et plus de l'Écho de Frontenac.

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

- Collaboration avec la Table de concertation des aînés du Granit pour la présentation de la pièce de théâtre « Passé date » à Lac-Mégantic;
- En collaboration avec le CUCI, présentation à Lac-Mégantic de la conférence du Dr. Réjean Hébert lors de la semaine nationale des droits des usagers;
- Représentation des usagers aux rencontres pour l'organisation du milieu de vie et de l'intégration des arts pour la future Maison des aînés de Lac-Mégantic;

- Rencontre avec la directrice locale de la Société Alzheimer de l'Estrie;
- Rencontre avec la représentante du projet de gériatrie sociale de la MRC du Granit;
- Collaboration d'un membre à un projet doctoral en sciences de la santé (Université de Sherbrooke) au CSSS du Granit sur les soins infirmiers dans les urgences en milieu rural;
- Participation à des webinaires et sondages présentés par divers départements du CIUSSS-CHUS.

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

Réalisation d'un sondage sur la qualité de l'alimentation en CHSLD :

- Adaptation du questionnaire avec la firme de sondage choisie;
- Affiches d'information dans les installations visées par le sondage;
- Lettres d'information aux gestionnaires responsables de l'hébergement et de l'alimentation;
- Échanges avec la firme de sondage sur les rapports préliminaires;
- Communication des résultats auprès de la direction, des répondants et des comités de résidents;
- Élaboration et sommaire des pistes de solution;
- Discussion d'un plan d'action auprès de la gestionnaire en alimentation;
- Présentation du plan d'action et échanges à la rencontre des comités de résidents des CHSLD de Lambton et de Lac-Mégantic.

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

La réalisation du sondage sur l'alimentation en CHSLD s'inscrit dans la défense de droits collectifs et individuels, car elle fait référence au concept du droit à la sécurité alimentaire.

Le comité des usagers a délégué une représentante au comité Vigie-Santé Granit pour discuter des différents enjeux touchant le RLS du Granit, afin de maintenir les acquis, d'améliorer les soins et les services sociaux dispensés, plus précisément, l'accessibilité, la qualité et la continuité de ceux-ci. Trois (3) rencontres ont eu lieu en 2023-2024.

Le comité a participé à la réimplantation de bacs à vêtements souillés adéquats dans les installations d'hébergement du Granit.

Le comité a invité le président-directeur général du CIUSSS-CHUS, Dr Stéphane Tremblay, à se présenter à son assemblée générale lors de sa tournée régionale pour échanger sur les activités au CSSS du Granit. Le comité en a profité pour lui faire part de la disparition de services pour les personnes handicapées dans la MRC du Granit.

Demande du service de santé mentale et dépendances secteur du Haut-St-François et du Granit, CLSC de Cookshire pour des dépliants du comité des usagers en anglais : projet de traduction en cours.

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

Tout au long de l'année, le comité reçoit et redirige les téléphones, courriels ou commentaires des usagers vers les départements concernés. Que ce soit pour l'entretien du bâtiment, du maintien à domicile, ou de divers services (urgences, hospitalisation etc.). Parfois, le comité est interpellé pour des situations qui ne concernent pas les droits des usagers, mais le comité est satisfait de constater que les usagers se réfèrent en premier au comité des usagers ce qui lui permet de rappeler sa mission et de diriger l'usager vers les bonnes ressources.

Il arrive aussi que des personnes vivent des situations difficiles lors de leur visite ou celle d'un proche dans

l'installation et cherchent à valider si ce qu'elles ont ressenti est un motif valable 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**

Le comité des usagers met à la disposition des comités de résidents des ressources physiques, financières et humaines pour assurer leur bon fonctionnement. Les dépliants, calendriers et affiches sont distribués entre les différents comités. L'inscription et l'hébergement au congrès du RPCU est offert aux membres du comité des résidents qui désirent y assister. Les services de la personne-ressource sont offerts pour la tenue de réunions au besoin. Les comités reçoivent le financement qui lui est alloué jusqu'à concurrence de 1000 \$ par année.

Le comité de résidents de l'unité d'hébergement du centre hospitalier est en reconstruction depuis la fin de la pandémie, le comité des usagers travaille à son recrutement et à développer des activités pour se faire connaître.

➤ **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 LSSSS**

Ne s'applique pas

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

Le comité des usagers réfère les usagers lors d'insatisfactions ou de situations qui relèvent de ressources plus spécialisées, par exemple référer un usager au CAAP Estrie lors de situations d'abus dans des ressources d'hébergement privées.

Rencontre avec la commissaire aux plaintes Mme Sophie Brisson lors de l'assemblée générale annuelle du comité des usagers pour échanger et informer sur son rôle.

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

- Continuer à réclamer des services pour les personnes handicapées;
- Campagne de recrutement;
- Implication auprès de la Maison des Aînés;
- Suivi du plan d'action découlant du plan d'action suite au sondage sur l'alimentation;
- Traduction du dépliant du comité des usagers en anglais;
- Faire l'inventaire des services de soutien à domicile et gériatriques disponibles dans la région du Granit.

## 8. Tenues des rencontres

Le comité a tenu huit (8) rencontres ordinaires et une (1) rencontre extraordinaire.

Son assemblée générale annuelle a eu lieu le 20 juin 2023.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Le comité des usagers a accumulé environ 500 heures de bénévolat durant l'année 2023-2024. Ces heures sont approximatives, car le comité ne comptabilise pas les heures de façon détaillée.

## 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

Le manque de services et l'accès aux services pour les personnes handicapées constitue encore un enjeu dans la région.

Lors de l'ouverture de la future Maison des Aînés, le comité de résidents du CHSLD de Lac-Mégantic et celui de l'unité d'hébergement du centre hospitalier devront s'unir pour n'en former qu'un seul. Est-ce qu'il y a des consignes prévues pour une telle situation? (dissoudre les comités, fusionner?...)

\_\_\_\_\_  
Signature du président-e

\_\_\_\_\_  
Date