

# Rapport d'activités 2023-2024

***Comité des usagers et des résidents  
RLS de la MRC de Coaticook***



---

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024

---

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>	
Comité des Usagers et des Résidents	
<b>Nom de l'établissement</b>	
RLS de la MRC de Coaticook	
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>	
Adresse:	138, rue Jeanne-Mance, Coaticook, Québec, J1A 1W3
Numéro de téléphone :	819-849-9102 poste 57514
Adresse courriel :	Jubinlou95@Gmail.com

### 2. Mot de la présidente

Bonjour,

Je me présente, Louyse J. Philibert, présidente du comité des usagers de la MRC de Coaticook.

Les années 2023 - 2024 ont été très occupés dû à la construction de la Maison des Aînés à Coaticook. Le site choisi par le Ministère a généré beaucoup de commentaires de la part des citoyens qui demeurent près du terrain de celui-ci. La question de qui va pouvoir résider dans cette nouvelle construction suscite aussi beaucoup d'insécurité. Nous fournissons peu de renseignements, car nous en avons peu. Nous essayons du mieux que nous puissions de rassurer la population.

**LOUYSE J. PHILIBERT**

Louyse J. Philibert,  
Présidente

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Micheline	Carrier-Gagné	Usagère		Personne responsable de la boîte vocale du comité.
Carole	Jubenville-Guay	Usagère		Trésorière
Nathalie	Dupuis	Usagère		Membre
Marthe	Carbonneau-Moreau	Usagère		Membre

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

<b>Présidence :</b>	Nom : Louyse Jubenville-Philibert
	Courriel : Jubinlou95@gmail.com
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom :
	Courriel :
<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**

Nous recevons beaucoup de demandes sur notre boîte vocale et nous nous faisons un devoir de répondre le plus rapidement possible, tout dépendant de la demande.

Je vais rencontrer les résidents et leurs familles au RLS dès que je peux. Je crois que le fait de rencontrer les gens en personne et essayer de trouver une solution avec eux et les gens qui travaillent au centre CHSLD est beaucoup plus aidant et une solution est souvent plus facile à offrir aux gens en leur présence.

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

Améliorer les conditions de vie des usagers dépend toujours de la flexibilité du système, la quantité de personnes impliquées et la volonté de tout le monde concerné.

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

Il est difficile d'avoir une évaluation de la satisfaction des usagers qui sont en CHSLD. Leur capacité de s'exprimer et de proposer des solutions est limitée. La famille est selon moi une meilleure source de commentaires et suggestions.

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

Toujours!

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

C'est notre rôle et nous sommes toujours disponibles pour les accompagner dans cette démarche.

- **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 résidents fonctionne en collaboration avec le comité des usagers et celui du CHSLD du RLS de Coaticook.

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

A l'occasion, nous travaillons avec le Commissaire aux plaintes et je peux affirmer qu'à toutes les fois que je me suis adressé à eux j'ai reçu de l'appui, de la disponibilité et les ressources disponibles pour régler le ou les problèmes.

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

Nous serons disponibles pour les tâches qui nous seront assignées par la direction du CHSLD lorsque la transition se fera à la Maison des Aînés.

## 8. Tenues des rencontres

Nous avons entre sept (7) à neuf (9) rencontres par année.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Personnellement à titre de présidente : je mets au moins 15 à 20 heures par semaine.

La trésorière et la réceptionniste (téléphone) sont aussi actives.

La personne qui est attirée au comité milieu de vie du CHSLD donne aussi de son temps pour les rencontres.

## 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 - A SUIVRE.

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

Reprendre le rôle qu'il exerçait au début de sa création et fonctionner en toute ouverture avec tous les membres.

LOUYSE J. PHILIBERT

Signature du président-e

**2024-05-14** \_\_\_\_\_

Date