

Rapport d'activités 2023-2024

*Comité des usagers et résidents
du Val Saint-François*



❧ RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024 ❧

Comité des usagers et des résidents du Val Saint-François

1. Identification

Nom du comité	
Comité des usages et des résidents du Val Saint-François	
Nom de l'établissement	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Coordonnées du comité des usagers	
Adresse postale :	23, rue Ambroise-Dearden, Windsor, Qc J1S 1G8
Numéro de téléphone :	819 542-2777 poste 55345
Adresse courriel :	Comitedesusagers.vsf@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)	
CHSLD Richmond 52 lits	
CHSLD Valcourt 40 lits	
CHSLD Windsor 37 lits	

2. Mot de la présidence

Je suis heureuse du travail que nous avons accompli cette année, surtout auprès des résidents de nos CHSLD. Je tiens à remercier tous les bénévoles qui participent et appuient nos actions. Ils partagent nos préoccupations, en ce, qui concernent notre système de santé et je tiens à saluer leur dévouement.

Tout notre travail est plus facile grâce à la collaboration des chefs de service et de leur équipe. En invitant les chefs de service à nos rencontres, nous avons créé un pont entre l'administration et nous. Nous avons ainsi réglé plusieurs problèmes qui auparavant qui demeuraient sans réponse.

Notre participation au comité milieu de vie, nous a mieux orienté dans l'accomplissement de notre mandat.

Nous participons à différents comités de la MRC du Val-St-François afin de créer des liens d'entraide, d'augmenter la visibilité de notre comité et d'en faire connaître les actions.

Nous sommes fiers de pouvoir informer des usagers de leurs droits et d'améliorer leurs conditions de vie par des annonces publicitaires ainsi que des articles dans les infolettres des CHSLD. Nous écoutons et intervenons de façon respectueuse et constructive, afin de mieux défendre les usagers et résidents démunis, qui en ont de besoin.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Lise	Coutu	x		Présidente
Gwyneth	Grant	X		Vice-présidente
Micheline	Richard	X		Trésorière
Nicole	Therrien	X		Administratrice
Micheline	Bissonnette	X		Administratrice
Pierre	Labrie	X		Administrateur
Francine	Lalonde	X		Présidente CR Richmond
Vivian	Fleury	X		Présidente CR Valcourt
Bernice	McAdams	X		Présidente CR Windsor

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

Présidence :	Nom : Lise Coutu
	Courriel : coutulise60@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : Madelaine Houde
	Courriel : mady.houde@gmail.com
Répondant de l'établissement auprès des comités :	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

- Présentation aux familles le 9 janvier 2024;
- Quatre (4) demi-pages publicitaires invitant la population à nous contacter;
- Article dans les infolettres adressés aux familles par les CHSLD;
- Remise de calendriers pour chaque résidents et famille avec la liste des droits et les coordonnées du comité.

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

- Rencontre des chefs de service;
- Participation aux visites du MSSS pour les trois CHSLD;
- Participation au comité milieu de vie;
- Participation à la table de santé mentale du Val-St-François;
- Participation à une formation CDC intervention en cas de crise;
- Collaboration avec CLSC de Windsor et Fondation J. Armand Bombardier pour acquérir deux fauteuils d'hémodialyse.

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

Nous avons contacté la firme Médaillon en mai. Nous avons contacté les adjointes administratives afin que les listes des résidents soient envoyées à la firme. La gestionnaire responsable de Richmond nous a répondu qu'après vérifications avec le département juridique, notre requête était refusée. Nous avons relancé madame Élize Lacombe en août. Demandé le soutien du CUCI et ce sans réponse.

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

Participation au comité milieu de vie

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

Lorsqu'un problème se présente, nous contactons le chef de service afin de trouver une solution. Grâce à leur collaboration, nous ne nous rendons jamais au commissaire aux plaintes.

➤ **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**

Les rencontres du comité des usagers se font toujours en présence des comités de résidents, afin que nous puissions faire un suivi sur les problématiques et les solutions à apporter

➤ **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

Ne s'applique pas

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Nous devons recruter de nouveaux membres spécialement pour les comités de résidents. Nous espérons mettre sur pied une conférence par le Centre Montessori sur l'Alzheimer pour en faire profiter le Val-St-François. Nous voulons créer un réseau d'informations et d'entraide avec les différents organismes de la région.

8. Tenues des rencontres

Nous avons tenu sept rencontres. En 2023; 12 avril, 25 mai, 7 septembre, 26 octobre et le 30 novembre. En 2024 ; 18 janvier, 22 février. Notre AGA a eu lieu le 7 juillet.

9. Heures approximatives de bénévolat

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

À la suite de l'adoption de la Loi 15, nous aurons besoin de plus d'informations sur ce que l'on attend de nos comités.

Le besoin de recruter demeure un point culminant pour nos comités de résidents en milieu rurale, surtout pour nos CHSLD qui comptent moins de 50 résidents et du fait que plus de 25 % des nouveaux arrivants au sein de nos CHSLD, proviennent de l'extérieur de notre RLS.

Signature du président-e

Date