

Rapport d'activité

Année 2018-2019



1. Identification de votre comité des usagers

Nom du comité des usagers
Comité des usagers du Val-Saint-François
Nom de votre établissement
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHUS
Coordonnées de votre comité
Adresse postale 23 Ambroise-Dearden Windsor QC J1S 1G8
Numéro de téléphone 819 542-2777 poste 55345
Courriel comitedesusagers.vsf@ssss.gouv.qc.ca
Inscrivez, s'il y a lieu, le nom des comités de résidents
1. Comité des résidents du CHSLD de Richmond 2. Comité des résidents du CHSLD de Valcourt 3. Comité des résidents du CHSLD de Windsor

2. Mot du président

** Dans cette section, le président ou la présidente présente le rapport d'activité de son comité des usagers. Il explique aussi quels sont les grands enjeux auxquels son comité a été confronté au cours de la dernière année. Finalement, il présente les résultats qu'il a atteints. C'est aussi à cet endroit que l'on peut remercier les collaborateurs qui nous ont appuyés au cours de la dernière année.*

Cette année nous avons mis l'accent sur la visibilité de notre comité. Installation de boîtes de suggestions, nouveau dépliant, bannière au couleur de notre comité, publicité dans un journal local ont aidé à nous faire connaître. Nous avons été invités par le groupe des Lions, pendant la semaine des droits, à accueillir les gens qui assistent à leur brunch. Ce fut un grand succès, nous réitérerons l'expérience car nous avons eu la chance de nous faire connaître par un grand nombre de personnes anglophones qui ne connaissaient pas notre comité. Les membres ont participé à différents comités tels que les proches aidants, table de concertation des aînés du VSF, le Quatuor et le comité de travail de prévention suicide. Je tiens à remercier les membres de leur implication au sein du comité des usagers mais surtout au sein de nos comités de résidents. Nous sommes toujours à la recherche de nouveaux membres.

Nicole Therrien

3. Réalisations et priorités du comité des usagers

* Dans cette section, il faut énumérer les plus grandes réalisations de votre comité selon les priorités que vous aviez mis de l'avant durant l'année.

- Notre première réalisation a été de faire installer des boîtes de suggestions au triage de l'urgence mineure de Windsor, aux CLSC de Richmond et Valcourt et dans nos trois CHSLD. Nous avons produit un nouveau dépliant informant les usagers de leurs droits. Nous avons travaillé sur la visibilité de notre comité avec une publicité et un article dans le journal local.

4. Les membres de votre comité

✓*Il s'agit de faire la liste des membres composant votre comité des usagers en 2016-2017.

Prénom	Nom	Usager	Résidents	Rôle (président, vice-président, etc.)
Nicole	Therrien	✓		Présidente
Gwyneth	Grant	✓		Vice-présidente
Lisette	Boulangier	✓		Secrétaire
Lise	Coutu	✓		Trésorière
				Administratrice
Vivian	Fleury			CR du CHSLD Valcourt
Pauline	Bourassa			CR du CHSLD Valcourt
Béatrice	Benoit		✓	CR du CHSLD Valcourt
Jeannine	Labarre Gosselin			CR du CHSLD Richmond
Pierre	Labrie			CR du CHSLD Richmond
Francine	Lalonde			CR du CHSLD Windsor
Micheline	Richard			CR du CHSLD Windsor

* si vous avez besoin de lignes supplémentaires, faites : clic-droit, insérer, insérer ligne en dessous.

5. Coordonnées du président, du responsable de l'établissement et de la personne ressource

Président(e) Comité des usagers du VSF	Prénom : Nicole	Nom : Therrien
	Téléphone : 819-845-7148	
	Courriel : nicoletherrien45@hotmail.com	
	Adresse postale : 55, rue Dufresne, Windsor Qc J1S 2H7	
Président(e) Comité des résidents du CHSLD de Richmond	Prénom : Jeannine	Nom : Labarre Gosselin
	Téléphone : 819-569-8161	
	Courriel : N/A	
	Adresse postale : 3300 Des Chênes # 512, Sherbrooke QC J1L 2G1	
Président(e) Comité des résidents du CHSLD de Valcourt	Prénom : Vivian	Nom : Fleury
	Téléphone : 819-826-3972	
	Courriel : fleurcam@cgocable.ca	
	Adresse postale : 201 Aberdeen, Richmond QC J0B 2H0	
Président(e) Comité des résidents du CHSLD de Windsor	Prénom : Micheline	Nom : Richard
	Téléphone : 819 644-0121	
	Courriel : michelir@cgocable.ca	
	Adresse postale :	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Marie-Ève Fournier	Nom : Fournier / Cadre de liaison
	Téléphone : 819-542-2777 poste	
	Courriel :	
	Adresse postale :	
Personne-ressource, si applicable	Prénom : Madelaine	Nom : Houde
	Téléphone : Bur. : 819-542-2777 poste 55345 et cell. :819-574-6216	
	Courriel : madelaine.houde.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca Perso : mady.houde@gmail.com	
	Adresse postale : Bur. : 23 Ambroise-Dearden, Windsor QC J1S 1G8 Rés. : 235, rue St-Georges Windsor J1S 1K3	

6. Bilan des activités

**Il s'agit de décrire les actions prises en lien avec les six fonctions du comité des usagers.*

6.1. Fonction 1 : Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Pendant la semaine des droits nous avons distribué des signets du CUCI sur les droits lors des visites de nos CHSLD et à l'urgence mineure de Windsor. Nous avons fait l'accueil en distribuant des pamphlets de jeu en lien avec les comités d'usagers, au brunch des Lions, qui attire plus de deux cents personnes. La communauté anglophone y était très présente. Les publications en anglais ont été appréciées. Nous avons fait imprimer un nouveau dépliant et fait paraître une annonce dans un journal local qui stipule les droits des usagers. Nous avons aussi une nouvelle bannière qui aidera à améliorer notre visibilité lors d'événements.

6.2. Fonction 2a : Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement.

- Le comité des résidents de Windsor a rencontré la direction de SAPA
- Le comité des résidents de Valcourt a rencontré la direction de SAPA en avril
- Participation à la Table des aînés
- Participation aux rencontres des Proches-aidants

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

- Rencontre pour l'évaluation de la qualité perçue
- Installation de six boîtes de suggestions
- Participer à la visite ministérielle et à la rencontre du bilan de la visite
- Faciliter le sondage en CHSLD à Valcourt

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

Représentation auprès des gestionnaires

- Le congé de maladie de notre cadre de liaison suivi de celui de notre deuxième chef de service, les commentaires se faisaient d'une manière informelle avec le remplaçant des deux chefs de service;
- Accompagnement d'un usager pour plainte (dossier DPJ) et suivi lors des rencontres avec l'intervenante. Le dossier est maintenant fermé.

6.5. Fonction 4 : Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Nous avons augmenté les réunions régulières incluant les trois comités de résidents au comité des usagers en alternant nos lieux de rencontres entre Windsor, Valcourt et Richmond. Cela nous a permis de partager les problématiques vécues dans chacun des comités et d'apporter des solutions plus harmonieuses. L'information sur les activités, conférence et rassemblement du CUCI se partagent plus facilement. Le soutien des membres de tous les comités facilite grandement l'organisation de nos activités.

6.6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 des Loi sur les services de santé et les services sociaux

*s'applique seulement dans lorsqu'une installation héberge moins de 10 résidents, ou que les résidents sont hébergés moins de 6 mois et qu'il est convenu de ne pas avoir de comité de résidents.

**un établissement peut, dans le cas d'une installation pouvant héberger moins de 10 usagers ou dont la durée prévue de l'hébergement de la majorité des usagers est de moins de six mois, choisir de ne pas mettre sur pied un comité de résidents pour cette installation et décider, avec l'accord du comité des usagers, de regrouper un. L'établissement, après avoir consulté le comité des usagers, confier ce mandat au comité des usagers ou au comité de résidents de l'installation.

N/A

7. Tenue des rencontres

*Il s'agit d'indiquer le nombre total des réunions tenues durant l'année et, si désiré, indiquer la tenue des assemblées générales

- Une AGA : Comités des usagers et conjointement avec les comités de résidents
- Six réunions régulières du comité des usagers et conjointement avec les comités des résidents
- Deux rencontres avec la direction de SAPA;
- Représentation de notre comité des usagers au CUCI par la présidente.

8. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

*Décrivez les projets futurs que le comité des usagers compte déployer durant la prochaine année.

- Élaborer un plan de communication dans les journaux pour nous faire connaître
- Recrutement de nouveaux membres pour le comité d'usagers.
- Participer aux événements dans les CHSLD pour se faire connaître des familles. Organiser des cafés-rencontres dans les CHSLD pour se faire connaître des familles.
- Trouver des membres pour compléter nos comités des résidents de Windsor et Richmond
- Participer aux activités du CUCI

9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

* Il s'agit de décrire les situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ou tout autre type d'assistance et d'accompagnement que vous avez réalisé au cours de la dernière année.

N/A

10. Conclusion

*Le président effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année.

Nous avons travaillé sur notre image et la visibilité du comité. Nous avons maintenant une bannière et nous avons fait refaire nos dépliants. Nous avons acheté de la publicité afin de promouvoir nos boîtes de suggestions. Nous travaillons sur notre réseautage en participant aux rencontres des proches-aidants, de la table des aînés et des rencontres du Quatuor du Val-Saint-François.

11. Enjeux et recommandations

*Le président effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année.

Cette année les deux chefs de service du Val St-François ont été en congé de maladie une après l'autre. Nous avons eu un chef de service dans nos CHSLD la moitié du temps, malgré la présence d'un remplaçant.

Le recrutement des membres est difficile, surtout en CHSLD. L'alimentation en CHSLD est un point qui nous concerne énormément. Une résidente nous disait qu'elle prenait du Ensure pour le dîner car elle n'aimait pas la nourriture. L'alimentation en CHSLD n'est plus un plaisir pour nos résidents.

12. Rapport financier

*Inclure le rapport financier ici.

13. Signature

*Le président ou la présidente doit signer le rapport annuel

Signature : _____

Date : _____