

Rapport d'activités 2021-2022

**Comité des Usagers et Résidents du
RLS de la MRC de Coaticook**

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. Identification

Nom du comité	
Comité des Usagers & Résidents du RLS de la MRC de Coaticook	
Nom de l'établissement	
CIUSSS de l'Estrie – CHUS	
Coordonnées du comité des usagers	
Adresse postale :	138 rue Jeanne-Mance , Coaticook, Québec J1A 1W3
Numéro de téléphone :	819-849-9102, poste 57514
Adresse courriel :	Jubinlou95@gmail.com
Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)	
Cliquez ici pour taper du texte.	

2. Mot de la présidence

Notre Comité a subi les deux années de pandémie avec la perte de trois de nos membres. Deux qui se sont retirés pour profiter pleinement de leur retraite et une autre qui a déménagé en dehors du territoire de la MRC de Coaticook. Cependant, nous sommes toujours six membres, dont une personne attirée aux résidents.

Le fait que nos membres soient tous des personnes retraitées a fortement influencé le peu de rencontres que nous aurions dû faire. Par respect et appréciation de ce que tous les membres apportent dans des conditions ordinaires de fonctionnement, je veux les remercier d'avoir fait ce qu'ils se sentaient à l'aise de faire pour le Comité et la population.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Louyse	J. Philibert	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Présidente, secrétaire
Carole	J. Guay	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Trésorière
Nathalie	Dupuis	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre
Marthe	C. Moreau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Membre
Micheline	C. Gagné	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Responsable de la boîte vocale
Lise	B. Limoges	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Représentante pour les résidents

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

Présidence :	Nom : Louyse J. Philibert
	Courriel : jubinlou95@gmail.com
Personne-ressource : (le cas échéant)	Nom : _____
	Courriel : Cliquez ici pour taper du texte.
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

Tout au long de l'année, nous avons fait paraître dans le journal local Le Progrès, notre mandat et nos fonctions, nos représentations auprès de la population, les droits des usagers ainsi que leurs responsabilités. Nous avons accompagné beaucoup d'usagers dans leurs insatisfactions et dans leurs difficultés à trouver les bons soins ou les bonnes ressources pour les aider à trouver des solutions à leurs problèmes de santé.

Nous avons aussi essayé de recruter un ou deux membres pour remplacer ceux qui nous ont quittés, sans succès.

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

N/A

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

N/A

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

Tels que spécifiés dans la fonction 1. De plus, nous avons représenté la population lorsque le CIUSSS a coupé des heures de fonctionnement au sein de l'Urgence de la MRC de Coaticook. Nous travaillons avec les élus de la ville et les représentants de toutes les municipalités qui font partie de la MRC de Coaticook, afin de pouvoir reprendre les soins et services de l'urgence, et ce, à temps plein. Nous avons beaucoup de touristes l'été avec Foresta Lumina, le Camping de la Gorge, le Sentier du Pinnacle à Baldwin, l'hiver avec les randonnées dans le Parc de la Gorge, la location de vélo de montagne et les traîneaux à ski. De plus, nous sommes une région agricole avec beaucoup de grosses fermes agricoles qui ont plusieurs employés et il est primordial que nous ayons les soins nécessaires pour traiter les blessures causées par ces activités et bien d'autres en premier plan.

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

Effectuer des retours d'appels afin de comprendre les problèmes rencontrés, vérifier si la personne a fait des démarches par elle-même, proposer une ou des solutions et aussi proposer de l'accompagner dans sa démarche, si la personne le désire. Les aider à prendre contact avec le Commissaire aux plaintes si elle désire faire une plainte et au besoin, l'aider à la rédiger la plainte. Assister à la rencontrer avec le Commissaire si elle le désire.

➤ **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 de Résidents s'est dissous au début de la pandémie et une seule personne a mentionné qu'elle désirait poursuivre son mandat de membre auprès des résidents. Le Comité des Usagers a accepté étant donné que ce membre avait déjà été responsable du Comité de Résidents pendant 4 ou 5 ans. Elle fait partie du Comité des Usagers & Résidents.

6. Assistance et accompagnement effectués par le comité

+ ou -15 avec qui nous avons eu de très bons résultats et de la satisfaction de la part des usagers ou de leur famille.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Continuer à supporter les usagers et résidents et leurs familles qui ont des problèmes;
Développer des relations avec les dirigeants de notre RLS afin de mieux comprendre leur façon de gérer.
Continuer à représenter la population en espérant être plus présent si la pandémie nous le permet.

8. Tenues des rencontres

Malheureusement 3 réunions seulement. Nous avons 2 des 6 personnes qui n'ont pas d'Internet.
Pour cette raison, nous avons acheté deux tablettes IPAD et ces personnes bénéficieront d'une formation pour leur utilisation. Avec ces outils, nous pourrions avoir des rencontres sur ZOOM ou TEAMS.

9. Heures approximatives de bénévolat

20 heures par semaine de la part de la présidente, car elle fait aussi parti du CUCI exécutif du CIUSSS à titre de secrétaire-trésorière. En faisant partie du CUCI, nous sommes aussi sollicités pour être dans différents comités, La présidente est aussi dans le Comité des Maisons des aînés – sélection du projet Art.

10. Bilan financier [Cliquez ici pour taper du texte.](#)

Avec un budget de 8689.00\$ par année, nous faisons ce que nous pouvons.

11. Conclusion - Enjeux et recommandations que vous souhaitez communiquer au CUCI [Cliquez ici pour taper du texte.](#)

Rendre le CUCI plus accessible à tous les membres qui le désirent et qui pourrait être un peu intimidés par le fonctionnement officiel et complexe de celui-ci. C'est une des raisons pourquoi nous avons perdu des membres au CUCI régulier. Le respect des bénévoles est important ainsi que l'utilité qu'ils ont auprès des comités dans lesquels ils participent.

12. Signature [Cliquez ici pour taper du texte.](#)

Louyse J. Philibert

2022-04-29

