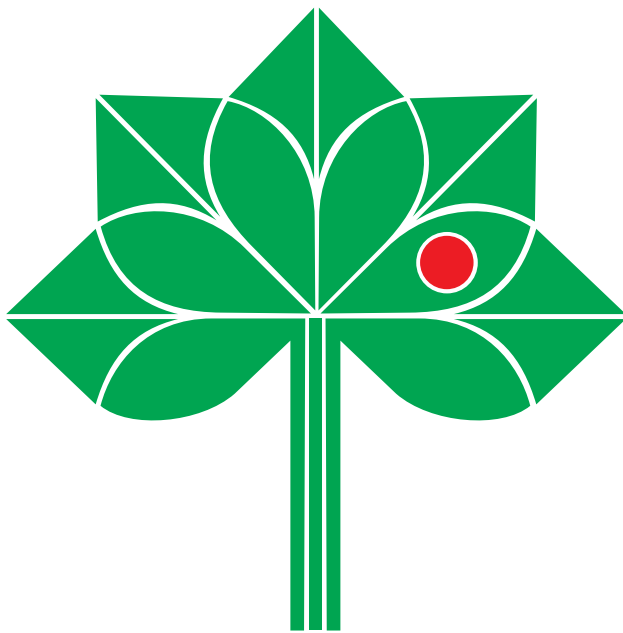


Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers – RLS la Pommeraie



Comité des usagers
de la Pommeraie

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

1. Identification

Nom du comité
Comité des usagers du RLS la Pommeraie
Nom de l'établissement
CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Coordonnées du comité des usagers
Adresse postale : 950 rue Principale, Cowansville, (Québec) J2K 1K3
Numéro de téléphone : 450-266-4342, option 5 poste 35590 Cell : 450-775-8184
Adresse courriel : louise.girouard.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Noms des comités des résidents (s'il y a lieu)
Comité des résidents de Bedford
Comité des résidents de Farnham
Comité des résidents de Cowansville
Comité des résidents de Sutton

2. Mot de la présidence

Aux résidents et résidentes des Centres d'hébergement et aux usagers du réseau local de services de La Pommeraie du CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Les membres du comité des usagers du RLS La Pommeraie

« *Puissiez-vous vivre des temps intéressants.* » Cette ancienne malédiction chinoise a souvent été au coeur de mes réflexions depuis plusieurs mois.

Notre monde connaît de nombreux bouleversements climatique, politique, financier, technologique, médical...s'y adapter n'est pas chose facile, le vivre au quotidien, encore

moins.

La COVID reste toujours présente parmi nous et selon moi, nous devons trouver des moyens pour vivre avec pour des années à venir. La COVID nous a permis par contre de découvrir le télétravail, ainsi que l'importance des mesures sanitaires appropriés; donc la prévention qui est devenu notre meilleur alliée pour faire face à cette nouvelle réalité.

Malheureusement nos usagers ont perdus des proches durant cette dernière année et je tiens exprimés mes sincères condoléances de la part de nos bénévoles.

Enfinement je tiens à remercier les professionnels de la santé, les organismes communautaires ainsi que les nombreux bénévoles qui ont contribués à diminuer l'impact de la pandémie sans oublier la résilience et compréhension des usagers de l'Estrie.



Michel Lafrance

Président du comité des usagers du RLS La Pommeraie

La mission du Comité des usagers du RLS La Pommeraie

Le comité est le gardien des droits et travaille à l'amélioration de leur qualité de vie des résidents et de leurs proches.

Voici les cinq (5) valeurs fondamentales qui guident nos actions :

- Écouter les usagers pour bien les représenter.
- Renseigner les usagers de leurs droits et de leurs obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie.
- Évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services.
- Défendre, accompagner les usagers dans toutes leurs démarches, y compris lors d'une plainte.

3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager-ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Michel	Lafrance	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Président
Daphné	Whitehead	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Vice-Présidente
Sallie	Chislett	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Trésorière
Barb	Jack	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administratrice
Pamela	Dillon	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administratrice
Odette	Raymond	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administratrice
Pauline	Lague	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Administratrice

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

Présidence :	Nom : Michel Lafrance
	Téléphone : 450-525-5237
	Courriel : lafranm@icloud.com
	Adresse postale : 911, rue Principale, suite C-100
Personne-ressource :	Nom : Louise Girouard
	Courriel : louise.girouard.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Répondant de l'établissement auprès des comités :	Caroline van Rossum, conseillère cadre à la DQEP 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 avons assuré des présences hebdomadaires au local du comité au Chelsea et nous avons répondu à de nombreuses demandes via notre boîte vocale, nos courriels et en personne.

Des dépliants en français et en anglais sur « Les droits des usagers » sont disponibles dans les présentoirs de Bedford, Farnham, Cowansville et Sutton.

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

La sécurité des résidents et résidentes est une préoccupation constante des membres de notre comité. Nous sommes intervenus à plusieurs occasions auprès de la direction pour améliorer les délais de réponse aux appels d'assistances (bouton d'aide) et pour la qualité des soins et des services. Nous avons poursuivi nos interventions cette année pour améliorer la qualité des services alimentaires et faire installer des Burlodge.

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

Nous avons participé à des inspections du MSSS et aux visites d'Agrément Canada. Nous participons aussi au sondage interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

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

Le comité des usagers a répondu à plusieurs demandes pour des situations problématiques en plus des demandes d'information. Nous répondons aux demandes et au besoin, nous orientons les personnes concernées vers les ressources appropriées. Les membres du comité respectent le droit à la confidentialité.

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

Le comité a assisté des usagers et des proches auprès de la direction conformément aux fonctions de l'article 212 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS). Ces plaintes ont touché notamment la qualité des soins, le respect de l'autonomie et de la dignité ainsi que des insatisfactions alimentaires.

➤ **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**

Lorsque la pandémie le permettait, nous avons assisté en personne aux réunions des Comités de Résidents; sinon c'était par visioconférence.

6. Tenue des rencontres

À titre de président vous trouverez ci-dessous la liste des instances ou des comités auxquels j'ai pu assister aux réunions 2021-22 pour la plupart en mode virtuel, incluant les réunions du Comité des usagers du RLS La Pommeraie et de ses comités des résidents.

Comité de vérification du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
 Bilan-Menu Harmonisé
 Direction DSPM
 Appel d'offre 20 places SAPA
 Appel d'offre 40 places SAPA
 CA CIUSSS de l'Estrie – CHUS
 Comité de pilotage – MADA
 CA Spécial CIUSSS de l'Estrie – CHUS
 Comité des résidents de Cowansville
 Comité de vérification du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
 Exécutif du CUCI
 Comité sur les services de santé de Brome-Missisquoi
 Appel d'offres UTRF + Convalescence
 Comité mixe CVSB & CVQ
 CUCI-Stratégie de recrutement
 Comité sur les services de santé de Brome-Missisquoi
 RPCU
 Plan 2021-24-CUCI
 Réunion à la Caisse Desjardins pour le Foyer Sutton
 Bilan annuel de la Directrice de la protection de la jeunesse
 Comité de vigilance et qualité du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
 AGA virtuelle BMP
 Bilan-Visite ministérielle Foyer Sutton

Séance synthèse virtuelle-Agrément Canada
ÉDI-Comité des usagers
Politique de transfert-NSA
Séance virtuelle d'information du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Projet Marguerite Blais
Expérience usager
CUCI et BPQS
Présentation virtuelle OIIQ & RPCU
Comité de résidents et usagers-MDA-MA
Échange virtuel-Primauté de la personne

Les membres du comité se sont réunis par visioconférence à (6) reprises cette année, nous n'avons pas tenu une assemblée générale annuelle (AGA) virtuelle en raison de la pandémie.

Tout au long de l'année, nous avons assuré la continuité entre les membres, les usagers et leurs proches, par courriel et par téléphone.

Nous maintenons des échanges avec plusieurs partenaires afin de pouvoir répondre aux attentes des usagers de notre RLS.

7. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Recruter des bénévoles. C'est notre plus haute priorité.
Prévoir de la formation pour nos nouveaux bénévoles.
Participer en grand nombre au rassemblement qui est prévu pour l'automne à Magog.
Participer au colloque du RPCU qui est aussi prévu pour l'automne à Rivière-du-Loup.
Continuer notre participation aux divers Comités du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.
Présenter des projets structurants au CUCI.
Continuer à maintenir un dialogue régulier avec les divers représentants du RLS La Pommeraie.
Profiter au maximum de l'offre d'assistance technique du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Profiter au maximum de l'offre de soutien en communication du CIUSSS de l'Estrie – CHUS
Revendiquer des changements au Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents.

8. Heures approximatives de bénévolat

Nous ne gardons pas de statistiques sur nos heures de bénévolat.

9. Assistance et accompagnement effectués par le comité

Le comité des usagers a répondu à plusieurs demandes pour des situations problématiques en plus des demandes d'information.

Nous avons assisté des proches qui désiraient déposer des plaintes auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

10. Bilan financier

Voir annexe 1 et 2 ci-dessous

11. Conclusion (enjeux et recommandations)

En 2022-23 nous espérons avant tout de recruter de nouveaux membres.
Je tiens à remercier tous nos bénévoles qui ne comptent pas les heures passées pour le bien-être des usagers.

12. Signature

Copie originale signée