

# Rapport d'activités 2022-2023

*Comité des usagers et des résidents*



---

## 🌀 RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023 🌀

### Comité des usagers et des résidents

---

### 1. Identification

<b>Nom du comité</b>	
Comité des Usagers et des Résidents du RLS de la MRC de Coaticook	
<b>Nom de l'établissement</b>	
RLS de la MRC de Coaticook	
<b>Coordonnées du comité des usagers</b>	
Adresse postale :	138 Jeanne-Mance, Coaticook, J1A 1W3
Numéro de téléphone :	819-849-9102
Adresse courriel :	jubinlou95@gmail.com
<b>Noms des comités de résidents (s'il y a lieu)</b>	
Intégré au Comité des Usagers	

### 2. Mot de la présidence

### 3. Membres du comité

Prénom	Nom	Usager- ère/proche	Autre	Rôle (président, vice-président, etc.)
Louyse	J. Philibert			Présidente / secrétaire
Carole	J. Guay			Trésorière
Lucie	Jubinville			Déléguée Comité milieu de vie
Josée	Bédard			Déléguée Comité milieu de vie
Nathalie	Dupuis			Membre
Micheline	C. Gagné			Membre
Marthe	C. Moreau			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 J. Philibert
	Courriel : Jubinlou95@gmail.com
<b>Personne-ressource :</b> (le cas échéant)	Nom : inexistant
	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.

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

- Travailler en collaboration avec la gestionnaire du CHSLD afin de mieux comprendre les besoins, mieux gérer les plaintes et aussi offrir les services de deux de nos membres qui siègent sur le comité milieu de vie.

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

- Un questionnaire est en composition et sera transmis aux familles et répondants au cours de l'année qui vient. Il sera aussi remis aux résidents qui sont capable de répondre aux questions avec l'aide d'un ou une bénévole.

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

- Lorsque nous recevons une demande de renseignements ou une plainte ou un commentaire, nous offrons le service d'accompagnement pour la rédaction et le contact avec le commissaire aux plaintes du CIUSSS.

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

- Voir fonction 3.

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 :

- Non- applicable. Le comité de résidents a été intégré au comité des usagers suite à une directive émise par le ministère de la Santé qui prévoit que si les deux comités ont la même adresse, ils doivent être fusionnés.

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

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

Nous avons refait notre dépliant et nos affiches qui étaient âgés de + ou - huit (8) ans suite à la fusion des deux comités.

## 8. Tenues des rencontres

Approximativement de huit (8) à dix (10) par année.

## 9. Heures approximatives de bénévolat

Pour qui? La présidente / secrétaire donne en moyenne de 10 à 15 heures semaine en plus de siéger sur le CUCI RÉGULIER de + ou - huit à dix réunions par année, sur d'autres comités qui ont demandé la présence de la présidente du comité des usagers et parfois elle est sollicité par différents comités du CIUSSS .

Ex : Comité des Maisons des Aînés et d'autre : La trésorière donne approximativement de trois à cinq heures /semaine. Les deux membres qui siègent sur le comité de milieu de vie s'implique lorsque qu'il y a des rencontres de ce comité en plus de siéger de deux à trois heures lors des rencontres du comité des usagers et des résidents + ou - huit à dix fois année.

La personne qui prend les messages téléphoniques et les transmets fait ce travail à tous les jours et siège sur le comité des usagers + ou - huit à dix fois année. Les deux autres membres siègent sur le comité des usagers et des résidents sont disponibles s'il y a des activités spéciales qui demandent que tous les membres soient disponibles. Total : nous faisons beaucoup d'heures 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 - sera fournit à la fin du mois de mai, tel que prévu.

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

Besoins d'élections pour rendre ce comité plus représentatif car présentement il n'y a que le président et une autre personne qui siège à titre de secrétaire - trésorière.

Louyse J. Philibert  
Signature du présidente

1 mai 2023  
Date