

Rapport d'activités 2024-2025

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



Comité des Usagers
et des Résidents
du Val-Saint-François

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024-2025 Comité des usagers et des résidents du Val Saint-François

1. Identification

Nom du comité	
Comité des usagers 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, local 2516, 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

L'année 2024-2025 a été productive et remplie d'activités afin de nous faire connaître par la population.

Notre plus grande activité fut sans aucun doute la présentation d'une pièce de théâtre sur la bienveillance par la troupe PARMINO. Pour pouvoir se présenter les personnes devaient laisser un message sur notre boîte vocale.

Comme l'an passé, nous avons remis des calendriers surdimensionnés à tous les résidents de nos trois CHSLD. Nous avons aussi distribué des agendas à tous les employés ainsi qu'à un groupe de Santé

mentale adulte du VSF avec information sur les droits et le processus de plainte. Calendriers et agendas ont été fortement appréciés.

Pour nous ; informer les usagers sur leurs droits, les accompagner lorsqu'ils en ont de besoin et s'assurer qu'ils soient respectés est très important. Nous voulons leur apporter le réconfort et de l'aide en les accompagnant lorsqu'ils font face à des problèmes.

Pour la prochaine année nous voulons nous investir dans des projets afin d'augmenter notre visibilité auprès des usagers et de continuer la belle collaboration avec les gestionnaires qui nous supportent.

3. Membres du comité

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

4 demi-pages publicitaires invitant la population à nous contacter octobre et décembre;
Articles dans les infolettres adressé aux familles pour les CHSLD, pour recrutement pour CR;
Remise de calendriers pour à tous les résidents incluant la liste des droits et les coordonnées du comité.
Production d'un agenda avec les droits. Page couverture sur la bientraitance

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

Présentation d'une pièce de théâtre sur la bientraitance avec la troupe PARMINOU
Rencontre des chefs de service à deux reprises lors de rencontre régulière;
Production de deux affiches pour le recrutement pour les CR de Richmond et Valcourt
Participation à la Table de concertation des aînés;
Participation au comité Bientraitance
Participation au comité milieu de vie;
Participation à la table de santé mentale du VSF;
Collaboration pour acquisition chaise de bain pour le CHSLD de Valcourt.

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

Nous avons fait quelques visites dans les CHSLD afin de pouvoir observer des faits rapportés par quelques familles.

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

À la demande de quelques familles, nous nous sommes rendus au CHSLD de Richmond pour observer des problèmes récurrents. Deux familles n'ont pas voulu porter plainte de peur de représailles et ont fait transférer leur proche dans un autre CHSLD. Une plainte a été rédigée. Des questions ont été posées lors des rencontres du 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

Nous avons assisté une répondante d'une dame de 65 ans (DI) qui vivait dans un Maison des aînés et alternatives décédé à la suite d'une chute, le fémur fracturé. A perdu un litre de sang et a été amené à l'hôpital quelques 18 heures plus tard.

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. Malheureusement malgré nos efforts nous n'avons aucun représentant pour le CR de Valcourt et Richmond. Nous avons produit des annonces qui sont affichées dans les CHSLD et qui sont inclus dans les infolettres aux familles. Quelques visites ponctuelles ont été faites par la personne-ressource.

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

Le recrutement est toujours une priorité.

8. Tenues des rencontres

Nous avons tenu cinq rencontres. En 2024; 18 avril, 5 septembre, 18 octobre et le 5 décembre.
En 2025 ; 21 février. Notre AGA a eu lieu le 4 juin.

9. Heures approximatives de bénévolat

Les membres de notre comité font aussi partie des Proches-aidants, bénévoles auxiliaires, CAB de Richmond, tabliers en folie, comité milieu de vie, comité bientraitance, Table de santé mentale du VSF, Table de concertation des aînés du VSF. Notre présidente siège à la Fondation du VSF.

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

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.

Lise Côté

Signature du président-e

14-Mai-2025

Date