

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS LES ESKERS D'ABITIBI

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

- **INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT**

Veillez indiquer le nom de votre comité d'utilisateur

Nom de l'établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Nom du comité des usagers : **Comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi**
612, 5^e Avenue Ouest
Amos (Qc) J9T 4L3
819-732-6521 poste 3173
08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca

- **MOT DU PRÉSIDENT**

*Le président du **comité des usagers** présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.*

- Le comité des usagers les Eskers de l'Abitibi est heureux de vous présenter son rapport d'activités 2019-2020, dans le cadre d'une assemblée générale conjointe avec le comité de résidents du CHSLD d'Amos, prévue initialement pour le 30 avril 2020. En raison de la pandémie en cours, depuis le début de mars dernier, et sur demande du CISSSAT, notre AGA sera reportée à une date indéterminée. Par contre, les rapports annuels (activités et financiers) ont été approuvés à une rencontre extraordinaire par conférence téléphonique qui s'est tenue le 7 mai 2020. Les événements suivants méritent d'être soulignés
- Dans le cadre d'une rencontre conjointe des comités d'usagers et de résidents, tenue le 28 novembre 2019, nous avons eu le bonheur et l'honneur de recevoir la visite de Mme Claudette Carignan, (présidente du CUCI) et de M. Alain Couture, (personne ressource du CUCI). Nous reviendrons sur les suites de cette rencontre dans le présent rapport.

- Je tiens à souligner que j'ai démissionné comme président du comité des usagers et comme représentant du comité des usagers sur le CUCI, et ce, pour des raisons familiales et personnelles. J'accepte, toutefois, de siéger comme membre régulier sur le comité des usagers. Je tiens à remercier Mme Anita Larochelle d'avoir accepté, en date du 30 mars 2020, la présidence du comité des usagers et la représentation de ce comité sur le CUCI.

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

*Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le **comité des usagers** au courant de l'année.*

- Conformément à son plan d'action 2018-2020, soulignons la grande implication habituelle du comité des usagers dans la promotion des droits et des obligations des usagers, et ce, en concertation avec le comité de résidents. Nous y reviendrons plus loin dans le présent rapport.
- Nous tenons à souligner le fait que le comité des usagers a régularisé la situation électorale de ses membres, lors de son AGA, le 16 mai 2019, et ce, conformément à ses règlements généraux et à son plan d'action. D'un point de vue historique, les membres du comité des usagers avaient tous été recrutés de façon directe et avaient tous été nommés. Ils sont maintenant élus avec un mandat de trois ans. De plus, à sa réunion du 5 septembre 2019, le comité des usagers a procédé à l'élection de ses trois officiers, et ce, pour un mandat de trois ans.
- Notons la prise de photos des membres du comité des usagers, en septembre 2019, afin de mettre à jour ses tableaux installés au CH, et aux CLSC d'Amos et de Barraute. L'affichage de ces tableaux permet de faire connaître le comité des usagers et de le rendre visible à la population. Il s'agit également d'un excellent moyen de promotion du bénévolat.
- A la demande du CUCI, nous avons mis sur pied un petit comité de travail pour planifier la tenue de son assemblée générale annuelle, prévue à Amos, pour le 4 juin prochain. En raison de la pandémie en cours depuis le début mars 2020, la date de cette AGA nous est présentement inconnue. A noter qu'une salle avait été réservée à l'Hôtel Amosphère pour l'occasion.

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres composant le **comité des usagers** à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Jacques	Leblanc	X		Président sortant
Léandre	Paré	X		Vice-président
Marthe	Bélanger	X		Secrétaire
André	Goyette	X		Membre
Anita	Larochelle	X		Présidente au 30 mars 2020
Louise	Fiset	X		Membre
Hélène	Turcotte	X		Représ. du CR

• COORDONNÉES DES MEMBRES

A l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité des usagers** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Président</i>	Jacques	Leblanc	732-2853	jacques.leblanc@tlb.sympatico.ca	92 rue Gagnon Amos J9T4A6
<i>Responsable</i>	Maggy	Vallières	333-2311 p. 2302		CISSS, Abitibi-Ouest
<i>Personne-ressource</i>	Joanne	Delisle	732-6521 p. 3173 727-6106	08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca	612, 5 ^e Avenue Ouest, Amos J9T 4L4

BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les comités des usagers décrivent les actions prises en lien avec leurs six fonctions

Le comité des usagers à un plan d'action : Oui

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROIT ET LEURS OBLIGATIONS

- Notons la participation des membres du comité des usagers lors de la semaine des droits des usagers, tenue du 19 au 27 septembre 2019. Pendant cette semaine promotionnelle, des kiosques ont été installés au centre hospitalier, au CHSLD, au centre d'achat, et aux Jardins du Patrimoine, pour y distribuer des informations sur les droits et obligations des usagers et aussi des articles promotionnels. Également, nous avons fait le tour des trois pavillons (Amos, Harricana et Barraute), et aussi des trois grosses résidences privées (Château, Royal et Accueil), à la fin septembre et aussi en début novembre pour leur remettre les calendriers 2020. Cette semaine de promotion nous permet de sensibiliser environ 900 personnes sur leurs droits et obligations.
- Notons aussi le fait qu'en octobre 2019, des rencontres promotionnelles ont été faites auprès des travailleurs sociaux du programme SAD, des intervenants en santé publique et des infirmières du CLSC. Ces rencontres permettent de faire connaître le rôle, le mandat du comité des usagers et les droits des usagers, afin que les intervenants puissent mieux diriger l'utilisateur. De plus, en novembre 2019 au CLSC de Barraute, lors de la campagne de vaccination, environ 120 personnes ont été rencontrées afin de les informer sur leurs droits et obligations, où il y a eu distribution d'articles promotionnels.
- Après avoir déménagé au Carrefour Les Sources en novembre 2019, le Pavillon Amos a changé de nom pour celui de Résidence les Sources. Cette résidence est une ressource intermédiaire avec 46 places et une résidence privée pour aînés avec 52 places. Sur demande du comité des usagers, monsieur Rock Laperle (directeur de cette résidence) lui a donné son accord au fait d'installer un kiosque promotionnel sur les droits des usagers, lors de son inauguration, dont la date sera déterminée après la pandémie en cours.

2A. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

- Nous profitons de l'occasion pour rappeler dans ce rapport et mettre en valeur l'implication des membres du comité des usagers dans différentes activités ou rencontres touchant les droits et les obligations des usagers, la qualité des services et leurs conditions de vie.
- Soulignons la participation de monsieur Jacques Leblanc aux réunions du CUCI pour y représenter le comité des usagers et le comité des résidents et aussi pour participer aux activités de ses différents comités (exécutif, lecture et harmonisation).
- Soulignons la grande préoccupation du comité des usagers dans la formation de ses membres. Notons sa participation à une formation sur les fonctions des comités et sur les plans d'action; sa participation à des rencontres dans le cadre d'Agrément Canada ; sa participation à une rencontre sur les troubles neurocognitifs ; sa participation lors du 25 ième anniversaire du CAAP-AT ; sa participation à la formation sur l'approche Carpe Diem ; sa participation à une formation sur les abus financiers ; sa participation à la Journée JURYPOP tenue à Amos : et sa participation à une rencontre de sensibilisation sur le protocole de garde en établissement. En général, ces formations permettent aux membres bénévoles d'acquérir de nouvelles connaissances, une meilleure compréhension du rôle et mandat du comité des usagers et d'avoir un meilleur éclairage sur les droits et obligations des usagers.
- Soulignons la présence, à la rencontre du comité des usagers du 18 avril 2019, de Mme Mélanie Sigouin, venue nous présenter la démarche de la prochaine visite d'Agrément Canada en région.
- Soulignons la présence, à la rencontre du comité des usagers du 10 octobre 2019, de mesdames Josée Larivière et de Stéphanie Huot, toutes deux du CAAP-AT, venues pour nous présenter leurs services et le nouveau mandat de leur organisme concernant la surveillance des baux des locataires en résidence privée.

2B. ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

- Le comité des usagers n'a pas procédé à une évaluation systématique touchant la satisfaction des usagers de la communauté pour les services rendus par le personnel du CISSAT.

3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

- En suivi à la rencontre du 28 novembre 2019 avec Mme Claudette Carignan, présidente du CUCI, soulignons l'envoi de son courriel à Mme Maggy Vallières, suivie d'une conférence téléphonique sur les problématiques suivantes touchant l'accès et le fonctionnement de quelques services dans la MRC Abitibi: le point de services de Barraute, la clinique du diabète, le centre de répartition des services(CRDS), la pochette d'accueil en CHSLD et la clinique de la douleur. La rencontre téléphonique avec madame Vallières avait pour objectif de répondre à nos questionnements concernant les différentes problématiques dénoncées afin de permettre aux membre du comité d'avoir une meilleure compréhension de la situation qui pouvait avoir une conséquence directe pour l'utilisateur. On peut aussi retenir le fait que certains services initiés par l'hôpital d'Amos relèvent maintenant des hôpitaux de Val d'Or (clinique du diabète) et de Rouyn (clinique de la douleur).
- Soulignons l'intervention, en décembre 2019, du comité des résidents et du comité des usagers auprès du CUCI et de la direction QÉPÉ, pour le rétablissement du service de transport des résidents du CHSLD, lequel était menacé d'être coupé pendant deux semaines lors de la dernière période des fêtes.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ

Le comité des usagers a reçu douze demandes d'accompagnement et d'assistance entre le 1 avril 2019 et le 31 mars 2020. En voici un aperçu :

- Démarches pour une usagère au SAD, inquiète du Covid-19.

- Démarches et support pour un intervenant qui désire accompagner un usager afin de recevoir un service.
- Accompagner un usager pour porter plainte et le référer au CAAP-AT.
- Démarches pour un usager avec sa demande d'accès à son dossier dans une clinique médicale.
- Démarches et accompagnement d'une représentante de famille pour les services dans le secteur de Barraute.
- Démarches pour faire en sorte que le service de transport pour les résidents soit accessible pendant la période des Fêtes.
- Démarches pour voir la possibilité de rendre les passerelles plus accessibles aux résidents en fauteuil roulant.
- Accompagnement d'un membre de famille concernant les services dans une ressource intermédiaire.
- Démarches pour l'accessibilité dans une résidence privée-publique.
- Démarches pour les frais de déplacements des usagers hors région.
- Démarches auprès du chef de services pour les services de santé courante à Barraute.
- Démarches et accompagnement d'une usagère pour la demande du dossier de son fils aux archives du CISSAT.

5. 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 tenons d'abord à remercier madame Pauline Fredette pour avoir accepté d'assumer l'intérim de la présidence du comité de résidents pendant plusieurs mois. De plus, nous tenons à remercier madame Marie Grondin pour avoir acceptée prendre la relève à la présidence du comité de résidents, en septembre 2019.

- Soulignons aussi, d’une part, la grande implication du comité des usagers dans la continuité et le fonctionnement du comité de résidents, et d’autre part, la participation de monsieur Jacques Leblanc à plusieurs rencontres du comité de résidents pour représenter ce comité aux rencontres du CUCI.

TENUE DES RENCONTRES

Le **comité des usagers** indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

Nombre de réunions tenues en cours d'années	6 réunions régulières
Assemblée générale tenue le 16 MAI 2019	1

COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D’EXAMEN DES PLAINTES

Le **comité des usagers** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

- A quelques reprises, la coordonnatrice du comité des usagers a fait appel aux services de la Commissaire aux plaintes, soit pour de l’information ou pour lui référer des personnes pour le dépôt de leur plainte ou a fait appel ou référé des personnes au CAAP-AT.

• **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**
*Décrivez les projets que le **comité des usagers** compte déployer.*

- Continuer à faire la promotion des droits et des obligations des usagers en concertation avec le CUCI, le CAAP-AT et la Commissaire aux Plaintes.

- Continuer la démarche de promotion des droits et obligations des usagers à domicile, avec la collaboration de l'équipe du SAD.
- Continuer à participer aux rencontres et activités du CUCI.
-
- Continuer à soutenir le comité des résidents dans ses fonctions et ses activités.
- Mettre à jour les plans d'action et de gouvernance 2020-2022 du comité des usagers.

- **CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

*Le président du **comité des usagers** effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.*

- En conclusion, l'ensemble de ce rapport démontre largement que le comité des usagers les Eskers de l'Abitibi a réussi en 2019-2020 à performer dans l'exercice de ses fonctions.
- Je profite de l'occasion pour souligner la précieuse collaboration de madame Joanne Delisle, personne-ressource, et remercier aussi les membres bénévoles du comité des usagers pour leur engagement et implication.
- Soulignons les 385 heures de bénévolat travaillées par les membres du comité des usagers, dans le cadre de ses rencontres et activités annuelles.
- Je ne peux terminer ce rapport sans remercier Mme Anita Larochelle, grande bénévole, pour avoir accepté de me remplacer à la présidence du comité des usagers et sans lui réitérer toute ma confiance et collaboration dans le cadre de ses fonctions et responsabilités.

- **RAPPORT FINANCIER**

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

Voir en annexe, le rapport financier 2019-2020 du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi incluant les dépenses du comité de résidents du CHSLD d'Amos.

Jacques Leblanc
Président sortant du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi

Madame Anita Larochelle
Présidente (depuis le 30 mars 2020)

2020-05-04