

Rapport d'activités du comité des usagers

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

**Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Comité des usagers de Rouyn-Noranda**

2. MOT DU PRÉSIDENT

Cette année encore ses membres ont travaillé fort à la réalisation de la mission qui est confiée au comité des usagers. Je désire les remercier vivement de l'engagement dont ils font preuve. Je veux également remercier notre coordonnatrice pour son précieux accompagnement.

Profitant du grand nombre d'activités de promotion auxquelles les membres ont participé, le comité est fort probablement mieux connu aujourd'hui qu'il ne l'était l'an dernier. Nous comptons d'ailleurs qu'il le sera encore davantage au terme de la prochaine année. Le travail de sensibilisation et d'information ne sera jamais terminé.

Nous avons aujourd'hui de sérieuses raisons de penser que de plus en plus de gens du secteur de Rouyn-Noranda connaissent leurs droits et obligations lorsqu'ils reçoivent des services du réseau de la santé et des services sociaux. Nous sommes néanmoins conscients qu'il reste encore beaucoup à faire pour que, dans un monde idéal, chaque usager connaisse ses droits, se sente à l'aise de les exercer et reconnaisse également ses obligations.

Les membres du comité des usagers sont toujours à la recherche de façons de faire originales et efficaces afin de jouer pleinement leur rôle et d'atteindre leurs objectifs.

L'intégration prochaine de deux nouvelles personnes au sein du comité aura certainement des retombées positives. Nous prévoyons que le point de vue nouveau que ces deux dames devrait apporter stimulera l'ensemble de l'équipe.

Enfin, la pandémie de maladie à coronavirus 2019 nous a forcés, depuis quelques semaines, à restreindre nos activités. Or, cette pause imposée constitue certes un moment propice à la réflexion sur notre système de santé et de services sociaux et sa capacité de répondre aux besoins de la population que nous représentons. Je souhaite que nous profitions de ce moment pour bien nous préparer à reprendre activement le travail qui sera plus que jamais nécessaire.

Yves Poirier, président du comité des usagers de Rouyn-Noranda

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Afin de réaliser sa mission, les membres du comité se sont engagés dans un grand nombre d'activités au cours de la dernière année. Ils ont été actifs pendant la majeure partie du temps et de façon particulière au cours de la semaine des droits des usagers. Au cours de cette semaine, ils ont, pour une première fois, visité les principales résidences privées pour aînés du secteur de Rouyn-Noranda. Cette formule de rencontres dans le milieu de vie a permis d'établir un contact plus étroit avec les personnes et de faire une présentation plus détaillée du rôle du comité. Elle a également permis une plus grande disponibilité pour répondre aux questions des gens.

Les membres ont aussi investi temps et énergies dans l'organisation d'une journée de formation destinée à l'ensemble des membres des comités de résidents et d'usagers de l'Abitibi et du Témiscamingue. Les formations dispensées par le RPCU ont réuni plus de 30 personnes. Elles constituaient à la fois une réponse au besoin des membres des comités de partager leurs expériences avec des collègues provenant d'autres secteurs et pour certains de parfaire leur compréhension des fonctions des comités et de comprendre les exigences de l'élaboration d'un plan d'action.

La participation de ses membres à différentes activités de sensibilisation et de perfectionnement témoigne certes de la priorité que le comité accorde à la formation continue. En avril 2019, quelques membres ont pris part à une conférence donnée par la directrice de la ressource Carpe Diem de Trois-Rivières. Le mois suivant certains ont participé, à l'invitation du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, à une formation portant sur le harcèlement. En octobre, le comité a délégué quatre personnes, au congrès du RPCU qui s'est tenu à Rivière-du-Loup. Enfin, en novembre, trois représentants du comité ont assisté à une session de sensibilisation au protocole de garde en établissement offerte par la direction des services juridiques du CISSSAT.

Le renouvellement du plan d'action, le recrutement de nouveaux membres, le suivi du dossier alimentation en CHSLD sont autant d'autres sujets ayant fait l'objet des travaux des membres au cours de la dernière année.

L'année a aussi été marquée par des changements au niveau de la représentation du comité au CUCI ainsi que de la composition de l'exécutif. Suite à une résolution adoptée au CUCI, concernant la participation de la personne assumant la présidence au sein du comité dont elle est issue, madame Claudette Carignan ne prend plus part aux réunions du CURN. Madame Sharleen Sullivan agit dorénavant comme représentante du comité au CUCI et madame Carignan a été remplacée à la vice-présidence du CURN par madame Louise Garant. Signalons également la démission de madame Stéphanie Thuot qui n'aura participé qu'à une réunion du comité.

Enfin, dans le but d'améliorer sa visibilité, le comité a récemment adressé une demande de relocalisation de ses bureaux dans un secteur plus achalandé. Un nouveau local, présentement en rénovation, a été identifié par la direction des ressources matérielles. Au moment de rédiger notre rapport, nous n'étions cependant pas en mesure de savoir quand le déménagement pourra avoir lieu. Nous espérons que le futur déménagement favorisera le rapprochement avec les usagers.

Assemblée générale annuelle

Le comité a tenu son assemblée générale annuelle le 25 avril 2019.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Yves	Poirier	X		Président
Louise	Garant	X		Vice-Présidente
Sharleen	Sullivan	X		Trésorière et représentante du comité au CUCI
Marie	Kureluk	X		Secrétaire
Claudette	Carignan	X		Membre (Présidente du CUCI)
Gisèle	Faubert	X		Membre
Carmen	Fournier		X	Représentante comité de résidents
Stéphanie	Thuot	X		Membre démissionnaire

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Yves	Poirier	819-764-5131 poste 42821	comite_usager_csssrn@ssss.gouv.qc.ca	3, 9 ^e rue, Rouyn Noranda, J9P 2A9
Répondante	Sylvie	Petit	819 764-3264 poste 49212	sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca	
Personne-ressource	Jocelyne	Audet	764-5131 poste 42821	jocelyne.audet.cissat@ssss.gouv.qc.ca	3, 9 ^e rue Rouyn- Noranda, J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Tout au long de l'année qui se termine, les membres du comité des usagers ont pris part à diverses activités au cours desquelles ils ont transmis de l'information sur des droits et obligations des usagers. Tel que déjà mentionné, ils se sont rendus dans les principales ressources pour personnes âgées du secteur de Rouyn-Noranda pendant la semaine des droits des usagers. Au cours de la même semaine, ils ont aussi été présents à l'hôpital ainsi qu'au CHSLD. Dans chacun de ces endroits, ils ont distribué des dépliants explicatifs et des articles promotionnels et donné par la même occasion des explications et des réponses aux questions des personnes rencontrées.

En outre, et comme ils l'ont fait au cours des années antérieures, des représentants du comité ont été présents en avril lors de la campagne de la jonquille de la société canadienne du cancer, puis en juin lors du relais pour la vie organisé par le même organisme. En novembre, dans le cadre de la campagne de vaccination contre l'influenza, qui s'est étendue sur 7 jours, des pamphlets et autres articles promotionnels ont été remis aux personnes qui se sont présentées pour recevoir le vaccin. Au cours du même mois, il y a eu distribution de calendriers présentant les droits des usagers, dans différents milieux de la ville de Rouyn-Noranda. En décembre des napperons présentant les différents aspects du rôle du comité et ses coordonnées ont été, pendant une semaine, placés, le midi, dans les plateaux de service de la cafétéria de l'hôpital. Des dépliants de présentation du comité ont également été déposés, à l'intention des usagers, à la clinique externe de l'hôpital où on les retrouve en permanence.

2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Un point intitulé « Observations relatives à la qualité des services » figure depuis plusieurs mois à l'ordre du jour des réunions du CURN. Lors des discussions sur ce sujet, les membres ont l'occasion de faire part de leurs observations, de sensibiliser le groupe à des situations particulières et de discuter d'actions à poser et de correctifs devant être apportés.

Les membres ont également pris part au processus d'agrément de l'établissement par Agrément Canada. Au cours de la phase préparatoire, le comité a transmis, à la demande de l'établissement, les informations portant sur leurs outils de communication en lien avec le droit de chaque usager d'être informé de ses droits avant de recevoir un soin ou un service. Ils ont aussi participé, dans le contexte de l'agrément, à deux rencontres en visioconférence, dont une, au cours de laquelle ont été présentés les résultats obtenus par l'établissement.

Parmi les autres actions posées en cours d'année, le président du comité a participé, en janvier 2020, à une rencontre avec le président-directeur général adjoint du CISSSAT, monsieur Philippe Gagné, lors de la visite que celui-ci a effectuée au CHSLD à la demande de la ministre des aînés, madame Marguerite Blais. Le mois suivant, trois membres ont assisté à une réunion du conseil d'administration de l'établissement. Également, suite à la décision de la ministre de la Santé et des Services sociaux d'installer un appareil fixe d'imagerie médicale par résonance magnétique à Amos le comité a adressé une lettre à madame Caroline Roy, présidente-directrice générale du CISSSAT afin de connaître la position de la direction de l'établissement concernant la mise en place d'un appareil à Rouyn-Noranda.

Enfin, cette année encore madame Marie Kureluk, secrétaire du comité, a pris part au projet usager-partenaire.

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Les membres ont pris connaissance au cours de l'année, des résultats du sondage sur la qualité des services effectué au CHSLD. Ils ont commenté et demandé des précisions sur les résultats dudit sondage. Ils ont également commenté la politique du CISSAT concernant la gestion des activités liées à l'alimentation.

La présidente du comité de résidents, qui agit à titre de représentante au comité des usagers, fait rapport au groupe de la situation prévalant au CHSLD et des commentaires qu'elle reçoit de la part des résidents, des familles de résidents ou du personnel concernant les services dispensés.

3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Madame Kureluk, monsieur Poirier ainsi que la coordonnatrice du comité ont participé à une session de sensibilisation au protocole de garde en établissement offerte par le CISSAT en novembre 2019. Cette formation a permis de distinguer les différents types de gardes et de mieux comprendre les pouvoirs des autorités médicales et judiciaires dans chacun des cas ainsi que les droits et recours des personnes mises sous garde.

Le comité maintient ses liens de collaboration avec les membres du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Quatre membres du comité ont pris part en septembre à l'activité soulignant les 25 ans de l'organisme et au cours de laquelle l'accent a été mis sur les droits des usagers.

Le comité maintient également ses liens avec le bureau de la commissaire aux plaintes. Une personne de ce bureau s'est jointe aux membres du comité au cours de la semaine des droits des usagers lors de distribution de dépliants et d'outils promotionnels à l'hôpital.

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

Au cours de la dernière année, la coordonnatrice a reçu 9 demandes de consultation et d'assistance auxquelles elle a répondu. Ces demandes ont été de différentes natures.

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.

Cette année encore la coordonnatrice a assisté la présidente du comité de résidents dans la préparation des ordres du jour. Elle a également produit les comptes rendus de toutes les réunions du comité. Un budget de 1500\$ a été consenti au comité de résidents pour la réalisation de ses activités de l'année 2019-2020.

6. Évaluer, le 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

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité a tenu 7 réunions au cours de l'année 2019-2020. Alors qu'étaient prévues au calendrier des rencontres en février et en mars 2020, les membres se sont réunis la dernière fois le 15 janvier 2020. Les directives de distanciation sociale émises par les autorités de la santé publique, dans le contexte de la pandémie de la Covid 19, ont forcé l'annulation des dernières rencontres prévues.

Les membres restent néanmoins en contact que ce soit par téléphone ou par courriel. Mais, comme à ce moment-ci, il n'est pas possible de connaître la suite des choses, que les activités dans le réseau de la santé et des services sociaux sont perturbées et que de ce fait la question des droits des usagers suscite à la fois questionnements et inquiétudes, ils pourraient envisager la possibilité de se rencontrer virtuellement.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- La poursuite des travaux en vue du renouvellement et de l'adoption du plan d'action.
- L'intégration et la formation des nouveaux membres de l'équipe.
- L'élaboration d'un processus continu de recrutement.
- L'élaboration et la mise à jour d'un guide d'accueil et de référence pour l'ensemble des membres comprenant les principaux documents de référence.
- La poursuite du travail de sensibilisation aux droits et obligations des usagers et la mise en place d'activités novatrices d'information et de promotion dans les milieux de vie des personnes.
- La collaboration avec l'établissement à des sondages d'appréciation de la qualité des services.
- La participation au congrès annuel du RPCU.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

La coordonnatrice a répondu à 9 demandes d'assistance téléphoniques au cours de la dernière année. La réponse aux demandes d'assistance demeure d'ailleurs une grande priorité pour les membres du comité. La présence à temps partiel de la coordonnatrice limite évidemment son accessibilité.

Les demandes reçues ont été de natures diverses et même si leur nombre peut sembler peu significatif nous croyons que les personnes qui ont fait appel à nous ont pu, à la suite de l'appel qu'ils ont logé, être rassurées, mieux orientées.

10. CONCLUSION

La pandémie de COVID 19 nous impose une pause. Je souhaite qu'on profite de cette pause pour réfléchir à nos priorités d'action, à notre mandat et à notre façon de l'exercer.

Certainement que des remises en question peuvent être faites.

Je veux remercier toutes les personnes qui sont préoccupées du bien-être des usagers, lequel passe nécessairement par le respect de leurs droits à des soins et services adaptés à leurs besoins. Je pense particulièrement aux membres des familles, à ceux du comité de résidents, aux membres du CUCI, aux représentants du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et à tous les employés et bénévoles œuvrant auprès des personnes ayant besoin de soins et d'assistance.

Je nous souhaite que ça aille bien.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir Annexe 3

L'annexe 3 sera produite ultérieurement.