

## Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS

### 1. 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 du Témiscamingue**

### 2. 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.*

En revoyant les activités accomplies au cours de cette année, force est de constater que nous nous sommes impliqués grandement dans l'atteinte de notre mandat.

Nous sommes confiants que les efforts déployés par chacun de nos membres dans la promotion des droits des usagers et la défense de leurs droits auprès des instances concernées auront porté fruits.

La collaboration de Madame Dominique Brisson, commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services, nous aide énormément dans la compréhension des droits des usagers.

Quant à notre support au CR de Ville-Marie, il se continue. Même si de nouveaux membres se sont joints à ce comité, aucun ne s'est porté volontaire pour prendre l'un ou l'autre des postes d'exécutifs du CR. En terminant, je veux dire un gros merci à chacun de nos membres pour leur engagement à assurer la défense des droits des usagers.

**Par Raymond Gagnon, président du Comité des Usagers du Témiscamingue**

### 3. 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.*

- Réaliser l'accueil et l'animation des participants à l'AGA du CUCI au Témiscamingue. Des activités telles que la présentation du monologue sur les droits, la conférence de notre invité Dr Paul-Émile Barbeau, et l'animation par Monsieur Simon Vekeman, organisateur communautaire au CISSS-AT ainsi qu'un copieux dîner ont été très appréciés par tous les participants de la région.
- Participation à la démarche d'Agrément
- Implication dans la réalisation de la semaine de promotion des droits.
- Deux de nos membres ont participé au congrès du RPCU
- Participation de six de nos membres à la formation portant sur l'Alzheimer à Rouyn le 10 avril
- Participation de trois de nos membres à la journée « Reconnaissance des bénévoles » le 10 avril à Témiscaming
- Projet réalisé de capsules d'information sur les droits des usagers et d'un monologue
- Création d'un portfolio contenant les documents utiles aux membres lors de rencontre de promotion des droits
- Rencontre échange avec la CAAP-AT (Mesdames Josée Larivière et Stéphanie Huot)
- Participation au sondage sur la politique de déplacement des usagers

- Rencontre des directions concernées pour tenter de diminuer les impacts négatifs du projet de rénovation et d'agrandissement de l'hôpital de Ville-Marie
- Participation au visioconférence du protocole de garde en établissement
- Participation de huit membres à la formation du 21 novembre à Rouyn portant sur l'introduction aux fonctions des comités et la réalisation d'un plan d'action
- Rencontre échange avec Madame Claudette Carignan, présidente du CUCI et Monsieur Alain Couture, personne-ressource du CUCI
- Un rapport commenté des activités du CUCI nous est est fourni à chacune de nos réunions par nos 2 répondantes du CUCI (Mmes Gisèle Falardeau et Hélène Riendeau).
- Un rapport commenté des activités du RPCU nous est fourni à chacune de nos réunions par le répondant régional du RPCU (M. J-Pierre Charron).
- Ajout d'un point important à l'ordre du jour de nos réunions, soit la présentation d'un droit des usagers par Madame Dominique Brisson, commissaire-adjointe aux plaintes et à la qualité des services, et discussion avec cette dernière à chaque rencontre
- Révision et mise à jour de notre plan d'action
- Consultation politique d'hébergement longue durée (28 février)
- Projet initié en janvier dernier de la parution d'un article mensuel dans le Journal Le Reflet portant sur les droits des usagers.

#### 4. 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	
Raymond	Gagnon	x		Président du Cu et du CR
Hélène	Riendeau	X		Vice-présidente et représentante du CUCI
Gisèle	Falardeau	X		Trésorière et représentante du CUCI
Irène	Caza-Duguay	X		Membre
Jean-Pierre	Charron	X		Membre et délégué régional au RPCU
Jacques	Girard	X	CR	Membre et représentant du CR
Carmen	Rivard	X		Membre
Lyselle	Côté	X		Membre
Martine	Brisson	X		Membre
Pauline	Dupont		CR	Représentante du CR

## 5. 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
Président	Raymond	Gagnon	819-622-1144	<a href="mailto:raymondg@tlb.sympatico.ca">raymondg@tlb.sympatico.ca</a>	11 Lartigue sud Ville-Marie, Qc J9V 1T3
Personne-ressources (agente administrative)	Nancy	Gagnon	819 622-2773 Poste 4237	<a href="mailto:Nancy_gagnon@ssss.gouv.qc.ca">Nancy_gagnon@ssss.gouv.qc.ca</a>	22 Notre-Dame nord Ville-Marie, Qc J9V 1W8
Répondante à la DQÉPÉ	Sylvie	Petit	819 764-5131 Poste 49212	<a href="mailto:Sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca">Sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca</a>	1, 9 <sup>e</sup> rue Rouyn-Noranda, Qc J9X 2A9

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

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

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
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.
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.

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

- Article mensuel dans le journal Le Reflet portant sur les droits des usagers
- Promotion des droits (capsule d'information et monologue) au poste de télé-communautaire
- Participation à la semaine de promotion des droits
- Confection de 3 paraposts informatifs dans chaque installation

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

- Donner un suivi aux insatisfactions des usagers
- Améliorer l'accès aux usagers en fauteuil roulant au département de radiologie (fait)
- Chaises à installer devant les bureaux d'accès aux services (accueil) (fait)

### b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

- Boîtes à suggestion installées dans les différents services de nos installations et vérification à chaque semaine.
- Les insatisfactions des usagers sont transmises aux autorités concernées. Un suivi peut ainsi être assuré.
- Les usagers peuvent aussi laisser un message sur notre boîte vocale et un suivi leur est assuré.

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

Campagne d'information, suivi des insatisfactions exprimées par les usagers, rencontre avec les directions concernées sont autant d'éléments visant à assurer la défense des droits des usagers.

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

Les cas qui nous ont été soumis ont tous reçus le support nécessaire et l'accompagnement demandé.

**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.**

Le président du CU et un membre du CU organisent et président les rencontres du CR du CHSLD de Ville-Marie afin d'assurer le bon fonctionnement de ce comité.

**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.**

L'article 209.0.1 de la LSSSS ne s'applique pas ici.

## 7. 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	9
Assemblée générale	1

## 8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEUR 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.*

La Commissaire-adjointe aux plaintes et à la qualité des services s'est rendue disponible pour nous accompagner lors de la semaine de promotion des droits des usagers.

De plus, depuis décembre dernier, la commissaire-adjointe est invitée à présenter et commenter un des droits des usagers à chacune des rencontres du comité.

C'est très apprécié.

## 9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

*Décrivez les projets futurs que le **comité des usagers** compte déployer.*

- Actualisation de notre plan d'action en vue d'en faire notre instrument de contrôle pour nous guider dans nos actions.
- Renforcer nos liens avec la « Corporation de développement communautaire du Témiscamingue » (Madame Jacinthe Marcoux), afin de rencontrer des groupes communautaires pour leur présenter notre mandat et les droits des usagers.
- Poursuivre le soutien au comité des résidents du CHSLD de Ville-Marie
- Poursuivre notre travail pour obtenir une personne-ressource pour notre CU

## 10. 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.*

- Établir des liens avec les groupes communautaires pour travailler en concertation avec eux pour améliorer la qualité des services à l'utilisateur.
- L'accès à internet (WiFi) pour l'utilisateur hospitalisé ou hébergé est de plus en plus pressant.
- Comment faire éviter des déplacements aux usagers lorsqu'un rapport pourrait à tout le moins être transmis virtuellement, On aurait avantage à utiliser plus fréquemment la **télé médecine** lorsque le rendez-vous ne requiert pas d'intervention chirurgicale.. Tout le monde y gagnerait à coups sûr.

## 11. 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.