

## Rapport d'activités du Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or 2019-20

### 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

<b>Nom de l'établissement :</b> Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
<b>Nom du comité des usagers :</b> Comité des usagers de la Vallée-de -l'Or

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

*Nous vous présentons le rapport annuel du Comité d'usagers de la Vallée-de-l'Or 2019-20. Le comité a connu une légère instabilité aux niveau de ses membres. Il y a eu 2 départs et une nouvelle arrivée au sein du comité.*

*Plusieurs dossiers ont été discutés et traités par les membres. D'ailleurs le comité a élaboré un tableau de bord permettant de suivre les actions posées dans les dossiers présentés en réunion. Ce document permet également de constater une partie du travail accompli durant l'année.*

*Les membres ont eu à s'exprimer sur des projets de politique et de procédures qui devaient se déployer régionalement. L'établissement a tenu compte des commentaires présentés avant l'adoption de ces politiques. La confiance démontrée nous montre la considération envers les mandats des comités d'usagers qui sont les gardiens des droits des usagers.*

*Le comité est toujours proactif et les réalisations en cours d'année démontrent la volonté et le souci de bien accomplir son rôle. Nous comptons plus de 300 heures de bénévolat faites par les membres.*

*Ses priorités demeurent le respect et la promotion des droits des usagers.*

---

*Marc Audet, président*

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

*Quoi que le comité n'ait pas fait de plan d'action cette année, il est toutefois resté actif préférant en faire un nouveau pour les prochaines années. Deux membres ont suivi une formation sur le sujet pour s'améliorer. C'est la première année depuis 3 ans qu'il n'y a pas eu de plan d'action annuel.*

*Le comité s'est doté d'un tableau de bord pouvant refléter les dossiers dans lesquels les membres se sont impliqués durant l'année en plus des activités de promotion des droits particulièrement durant la semaine des droits des usagers.*

*Les membres ont été consultés pour 3 politiques avant leur adoption : Politique sur les frais de déplacements ; Politique sur la gestion des activités liées à l'alimentation et la Politique sur la lutte contre la maltraitance au CISSS-AT. Les commentaires ont été transmis aux instances concernées.*

*La politique sur l'accès au dossier a été suivi de près et un membre du comité s'implique toujours dans ce dossier. Nous sommes toujours en attente d'une politique harmonisée pour toute la région.*

*Les membres ont fait des représentations auprès de la direction des services techniques, logistiques et des ressources informationnelles en lien avec les coûts de stationnement à l'hôpital de Val-d'Or versus la politique sur la gestion des aires de stationnement. Des changements seront apportés avec les nouvelles directives du gouvernement dans ce dossier. Des problèmes de logistique empêche l'harmonisation de tous les stationnements des sites du CISSS-AT.*

*Le dossier de la climatisation dans les CHSLD et à l'hôpital est encore en cours. Le comité suit de près l'évolution.*

*Les membres du comité sont aussi intervenus en lien avec la salubrité dans certaines aires de l'hôpital de Val-d'Or. Les commentaires ont été bien reçus et un suivi a été fait par le service concerné.*

*Lors des visites des gens de l'Agrément, des membres du comité ont participé à la visio-conférence et se sont exprimés lors des questions posées.*

*Une présentation des mandats et du rôle du comité des usagers ainsi que les droits et obligations des usagers a été faite auprès des intervenants et des gestionnaires du programme de dépendance et de santé mentale du CISSS-AT.*

*Les membres du comité ont également fait l'auto-évaluation du comité selon le modèle proposé par le CUCI.*

*A chaque rencontre du comité, un point sur l'ordre du jour portait sur un rappel d'un droit des usagers et leurs obligations ou sur les mandats du comité.*

*A chaque réunion, un point est à l'ordre du jour concernant les rencontres du CUCI et du C.A. du CISSS A-T. Ce point laisse place à la discussion, car après chaque rencontre de ces 2 instances un résumé est envoyé à chacun des membres.*

*Une rencontre a eu lieu entre les membres du comité des usagers et de résidents avec la présidente du CUCI et la personne-ressource.*

*Des membres du comité ont assisté à la présentation du protocole de mise sous garde du CISSS-AT.*

*Des membres ont assisté à une formation sur l'Alzheimer et maladies apparentées par la directrice et fondatrice de Carpe Diem, Madame Nicole Poirier.*

*Le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or a organisé une formation régionale : Comprendre pour mieux intervenir dont la conférencière était la Docteure Christine Grou, présidente de l'ordre des psychologues du Québec. Des membres de notre secteur ont assisté à cette formation sur les conditions favorisant une culture de bienveillance.*

*La coordonnatrice représente le comité des usagers aux rencontres de La Table des Aînés de Val-d'Or.*

*Comme à chaque année, le comité a fait des activités de promotion tout au long de la semaine des droits des usagers. De plus, le comité a offert des sessions d'information-sensibilisation à la population sur les comportements liés à la démence « mieux comprendre pour bien réagir » avec la collaboration d'une équipe spécialisée du CISSS-AT : 186 personnes rejointes.*

*\*On retrouve d'autres réalisations du comité par ses activités. ( Voir partie 6 :Bilan des activités)*

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marc	Audet	x		<i>Président</i>
Dominique	Guillemette	x	Représentante CR	Vice-présidente
Lorraine	Lamontagne	x		Trésorière
Monic	Ferron	x		Membre régulier
Léo	Fontaine	x		Membre régulier
Lynn	Turgeon	x		Membre régulier
Lorraine	Gingras	x		Membre régulier
Lucia	Johnson	Démission septembre 2019		Membre régulier
Marisa	Bruno	Démission janvier 2020	Représentante CR	Membre régulier

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Président</i>	<i>Marc</i>	<i>Audet</i>	819-737-2072	<i>marcaudet@cableamos.com</i>	<i>109, rue Monique Senneterre (QC) J0Y 2M0</i>
<i>Responsable</i>	<i>Marianne</i>	<i>Gagnon-Bourget</i>	819-825-5858 #2424	<i>marianne_gagnon-bourget@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>725, 6<sup>e</sup> rue, Val-d'Or (QC) J9P 3Y1</i>
<i>Personne-ressources</i>	<i>Francine</i>	<i>Laroche</i>	819-825-5858 # 4567	<i>francine.laroche@ssss.gouv.qc.ca</i>	<i>12ave Brébeuf, Val-d'Or, (QC) J9P 2C9</i>

#### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

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

- Les usagers qui ont fait affaire avec le comité des usagers ont reçu de l'information sur leurs droits. Le comité est intervenu dans 14 situations durant l'année.
- Il y a eu distribution d'articles promotionnels lors de dîners des bénévoles en mai 2019 à Malartic et à Val-d'Or : 134 personnes rejointes.
- Il y a eu distribution de cartes de « Joyeuses Pâques » (avril 2019) et de cartes de « Joyeuse St-Valentin » (février 2020) avec 2 droits inscrits dans les cartes (droits différents) à la clientèle hospitalisée et aux résidents des CHSLD de la MRC de la Vallée-de-l'Or : Total de 275 cartes lors de chacune des 2 Fêtes.

- Il y a eu présence du comité des usagers et des renseignements ont été donnés aux usagers lors du Salon des aidants naturels en novembre 2019 : Environ 60 personnes rejointes.
- Lors de la semaine des droits des usagers en septembre 2019, il y a eu des présentations sur les droits et les obligations des usagers dans 1 résidence de type familial (pour une clientèle en santé mentale) : 8 personnes rejointes ; dans 4 résidences privées pour personnes âgées : 84 personnes rejointes et 1 ressource intermédiaire : 15 personnes rejointes.
- Lors de cette même semaine des droits des usagers, le comité a fait diffuser une capsule vidéo sur les droits des usagers dans 5 salles au cinéma Capitol de Val-d'Or : **1600 personnes rejointes**. La capsule vidéo est accessible sur le site Web du CISSS-AT depuis le 3 octobre 2019. Elle a été rediffusée dans les 5 salles de cinéma durant la semaine de relâche scolaire du début mars 2020. Elle sera reprise pour le CUCI pour en faire un projet adapté à chaque comité des usagers de la région.
- Il y a eu 2 kiosques d'information aux usagers et distribution de dépliants et d'articles promotionnels sur les droits à l'hôpital de Val-d'Or durant cette même semaine : 146 personnes rejointes.
- A la fin novembre 2019, il y a eu la distribution des calendriers 2020 réalisés par le CUCI. 1500 calendriers ont été offerts aux usagers (population en général), aux résidents des CHSLD et à leurs familles de la MRC de la Vallée-de-l'Or.
- L'information sur les droits des usagers est en continu sur les écrans des CHSLD de Malartic et de Val-d'Or.

**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**

- La coordonnatrice du comité des usagers a assuré une présence lors de toutes les rencontres des comités de résidents des 3 CHSLD de la MRC. Les situations rapportées et les discussions lors de ces rencontres visent l'amélioration des conditions de vie des usagers en centre d'hébergement.
- Les 2 formations reçues en cours d'année ont permis de nouvelles connaissances et visent également l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers vulnérables.
- De plus, la session d'information-sensibilisation offerte à la population sur les comportements reliés à la démence- « mieux comprendre pour bien réagir » avec la collaboration d'une équipe spécialisée était en lien direct avec ce mandat.
- La séance de sensibilisation sur le protocole de la « mise sous garde en établissement de santé et de services sociaux des personnes dangereuses pour elle-même ou pour autrui en raison de leur état mental » nous a permis de connaître sa raison d'être et le type de mise sous garde. Les coordonnées du CUCI font partie de la liste des coordonnées essentielles remises à l'utilisateur.
- Les dossiers sur la climatisation et la salubrité ont un lien direct avec les conditions de vie des usagers. Il était donc important que le comité fasse des interventions face à ces problématiques.

- *La coordonnatrice s'implique pour le sondage de satisfaction sur les soins et services a été fait auprès de la clientèle hébergée en CHSLD de la MRC.*

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

- *Les membres du comité ont participé, par leurs commentaires, à l'élaboration sur les différentes politiques adoptées et/ou en cours d'élaboration. Les interventions ont comme objectif de défendre les droits et les intérêts des usagers. Les directions du CISSS-AT tiennent compte de l'apport des comités des usagers, car dans ces dossiers, il y a eu des correctifs apportés.*
- *Concernant le dossier des stationnements à l'hôpital de Val-d'Or, l'objectif était de permettre aux personnes qui doivent attendre des heures entre diverses étapes de leur examen de sortir du stationnement sans avoir à payer de nouveau pour y revenir dans la même journée, comme dans d'autres sites du CISSS-AT. Le comité a fait des démarches auprès de la direction concernée et a sensibilisé le CUCI. Celui-ci a fait des représentations auprès du RPCU.*

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

- *Durant l'année 2019-20, il y a eu 14 demandes faites par des usagers qui concernaient soit une plainte ou une insatisfaction. Il pouvait également s'agir de demande d'information ou d'accompagnement. Toutes les demandes ont été reçues, traitées, répondues ou orientées vers la ressource appropriée.*

### **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.**

- *La coordonnatrice du comité a été présente à tous les comités de résidents et elle a participé aux activités de promotion des droits dans les CHSLD. Chacun des comités de résidents a eu les 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**

*Non applicable.*

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	<i>7</i>
<i>Assemblée générale</i>	<i>1</i>

## **8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

*Le comité d'usagers compte réaliser un nouveau plan d'action pour les 3 prochaines années.*

*Outre les mandats reliés au comité des usagers, les membres s'impliqueront dans le projet d'usager-partenaire en cours au CISSS-AT selon la demande. Nous maintiendrons également notre collaboration avec la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services et à son équipe.*

*Le comité veut porter une attention particulière sur l'accès aux services d'ophtalmologie. Le délai d'attente pour ce service nous semble déraisonnable. Également, le dossier en cours sur la politique des frais de déplacements pour les gens ayant besoin de soins à l'extérieur de la région nous interpelle fortement. L'harmonisation concernant l'accès au dossier par l'utilisateur est un autre dossier qui mérite notre attention.*

*Le comité continuera de donner des commentaires dans les différents dossiers où il est sollicité.*

*Nous poursuivrons nos activités de promotion et des présentations dans des organismes et dans des résidences privées ou publiques au besoin.*

## **9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGEMENTS EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ**

*Sur les 14 dossiers, il y a 4 dossiers où nous avons proposé aux usagers de porter plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. 1 dossier a été discuté avec un membre de l'équipe de la commissaire aux plaintes. 4 dossiers ont été traités et réglés avec le chef de services et il y a eu 5 dossiers de demandes d'information qui ont été répondus et avec satisfaction de l'utilisateur.*

*En ce qui a trait au service du CAAP, nous avons toujours proposé ce service lors de rencontres avec les usagers qui désiraient porter plainte. Les personnes ont plutôt choisi de faire affaire directement avec la commissaire aux plaintes du CISSS-AT.*

## **10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

*Le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or demeure à l'affût des situations, des dossiers et des enjeux en lien avec les droits et obligations des usagers. L'accessibilité aux soins et aux services demeure un enjeu prioritaire.*

**RECOMMANDATIONS :**

- **ACCESSIBILITÉ ACCRUE ET SOUTENUE DES SERVICES EN OPHTALMOLOGIE** dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue ;
- **SUIVI RÉGULIER DES ACTIONS POSÉES PAR LE CISSS-AT** concernant la révision par le Ministère de la politique sur les frais de déplacement des usagers;
- **SUIVI RÉGULIER CONCERNANT L'HARMONISATION** de la politique sur l'accès à son dossier médical par l'utilisateur.

*Le comité des usagers souhaite être informé et impliqué dans les situations problématiques concernant les droits des usagers dans notre établissement.*

## **11. RAPPORT FINANCIER**