

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DE LA VALLÉE-DE-L'OR 2020-2021

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

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

Nom du comité des usagers : Comité des usagers de la Vallée-de-l'Or

2. MOT DU PRÉSIDENT

Nous vous présentons le rapport annuel du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or 2020-21. La composition du comité est demeurée la même durant l'année malgré la situation pandémique que nous connaissons depuis une année. Nos rencontres ont eu lieu de façon virtuelle et quoique moins captivantes qu'en présentiel, nous avons appris à communiquer en virtuel nous permettant de maintenir des relations cordiales. Tous les membres ont participé aux rencontres à l'exception d'un membre pour deux rencontres pour des raisons de problèmes techniques. Il n'abandonne pas le comité pour autant.

Comme partout sur la planète, l'avènement de la Covid-19 a bouleversé nos habitudes de vie. Nos activités professionnelles ou autres ont tout autant été perturbées. Notre comité a dû se réorganiser en termes de rencontres et d'activités promotionnelles à déployer. Il y a eu un effet également sur la quantité d'appels téléphoniques reçus qui a été moindre spécialement au printemps 2020, dans les premiers mois de confinement.

Toutefois, notre comité est demeuré actif et nous avons amené certains dossiers et projets à terme ou en suivi. Le dossier qui nous a le plus interpellé dans l'année fut celui de l'accès aux services d'ophtalmologie. Bien que nous ayons considéré ce dossier localement au départ, l'enjeu fut finalement régional. Des démarches ont été faites auprès du CUCI et à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour compléter avec le Protecteur du Citoyen. Nous attendons la suite.


Le comité s'est doté d'un plan d'action sur 3 ans cette année. Nous sommes en mesure de suivre nos projets et nos actions par cet outil que nous utilisons depuis les 5 dernières années.

Au-delà de 300 heures de bénévolat ont été effectuées pour le comité des usagers. Un membre en particulier a fait au moins 125 heures en lien avec le comité et ses activités.

Nous tenons à remercier et à souligner l'ouverture et la coopération avec la Direction de la qualité, performance et éthique qui nous a renseignés par un suivi rigoureux sur les actions et activités du CISSS-AT dans les premiers mois de la pandémie. Au moins 7 rencontres ont eu lieu en virtuel pour les présidents de comité et les personnes-ressources. Madame Caroline Roy, PDG du CISS-AT a pris le temps également de s'adresser aux représentants des comités pour faire des suivis sur des dossiers préoccupants pour la population comme le délestage. Le CUCI a permis à tous les comités d'usagers de participer à ces rencontres. Nous le remercions également pour nous avoir donné les liens pour les rencontres virtuelles.

Nous soulignons l'excellent travail sur le livret sur les droits et obligations des usagers qui a été produit par un comité regroupant le CUCI, la commissaire aux plaintes, ainsi que la DQÉPÉ. Ce recueil facilite grandement les explications à donner à tous.

Le comité d'usagers de la Vallée-de-l'Or compte remplir son mandat en informant la population et continuer d'être le gardien de ses droits. C'est avec des moyens de communication innovateurs que nous réussirons cette année à réaliser cet objectif.


Marc Audet, président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nos priorités étaient celles-ci : réalisation d'un plan d'action; implication dans le projet d'usager-partenaire selon la demande; accès aux services d'ophtalmologie; les frais de déplacements pour les soins à l'extérieur de la région et l'harmonisation de l'accès au dossier de l'usager. Elles ont été réalisées en partie. Le contexte de la pandémie y a joué un certain rôle. Nous avons quand même fait un plan d'action sur 3 ans cette année. Ce plan nous sert de guide et de balises pour se centrer sur nos dossiers.

Le dossier d'accès aux services d'ophtalmologie suit son cours. Diverses instances ont été interpellées dans nos démarches. Concernant la politique des frais de déplacement nous attendons la révision par le Ministère. Aucun avancement n'a eu lieu dans le dossier dans l'harmonisation de la politique sur l'accès au dossier médical. Ces 2 derniers dossiers préoccupaient le comité tout autant que celui de l'ophtalmologie à la fin de l'année précédente. Pour le dossier de l'usager partenaire, nous venons tout juste d'être sollicités.

Le comité a un projet -pilote de boîte à suggestions à installer à l'hôpital de Val-d'Or après la pandémie si les directions concernées de l'établissement l'acceptent. Des démarches sont en cours pour obtenir l'autorisation.

Un membre du comité est intervenu dans une situation d'accès à un service dans un hôpital de la MRC.

Trois membres ont suivi la formation donnée sur l'engagement des bénévoles. Cette formation a été grandement appréciée par les participants. D'autres membres souhaitent y participer si celle-ci revient.

Le comité a contacté une firme de communication pour l'accompagner avec des moyens innovateurs pour rejoindre la population, se faire connaître et faire du recrutement. Nous devrions avoir un plan de communication à la mi-avril 2021.

Le comité a fait de la promotion des droits des usagers par des moyens de communication plus médiatiques. La télévision, la radio, le cinéma, la page Facebook de l'établissement furent nos canaux de diffusion.

La coordonnatrice a participé à l'élaboration et la distribution du sondage de satisfaction des services en CHSLD. Ce sondage servait à connaître le degré de satisfaction concernant les services rendus. Ce sondage a lieu à toutes les années,

Il y a eu 9 demandes d'intervention (plaintes, insatisfaction ou informations) de la part d'usagers à notre comité. Nous croyons que le contexte de la Covid-19 a pu jouer un rôle sur les demandes qui ont diminué cette année.

La représentante du comité au CUCI et au CA de l'établissement a toujours produit et remis un résumé des réunions aux membres du comité.

Les membres ont invité la commissaire aux plaintes et à la qualité des services à une rencontre virtuelle pour nous résumer son rapport annuel 2019-2020.

Les dépenses encourues cette année diffèrent des prévisions budgétaires mais respectent le budget. Considérant que peu d'argent a été utilisé pour les frais de déplacements et de repas, nous avons employé ce surplus pour la promotion des droits pour la production de capsules vidéo et audio à acheminer aux différents médias. Le comité a participé financièrement à un projet d'une murale au CHSLD de Malartic pour permettre à des résidents ayant des problèmes cognitifs à ne plus essayer d'ouvrir les portes puisqu'il s'agit d'une toile représentant une bibliothèque. Elle indique un droit des usagers.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marc	Audet	X		Président
Dominique	Guillemette	X	Représentante CR	Vice-présidente
Lorraine	Lamontagne	X		Trésorière
Monic	Ferron	X		Membre régulier
Léo	Fontaine	X		Membre régulier
Lauraine	Gingras	X		Membre régulier
Lynn	Turgeon	X		Membre régulier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président du comité	Marc	Audet	819-737-2072	marcaudet@cableamos.com	109, rue Monique Senneterre (QC) J0Y 2M0
Répondant de l'établissement	Yannick	Sévigny	819-622-2773 #4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	22, rue Notre-Dame Nord, Ville-Marie (QC) J9V 1W8
Personne-ressource	Francine	Laroche	819-825-5858 #4567	francine.laroche@ssss.gouv.qc.ca	1212, avenue Brébeuf Val-d'Or (QC) J9P 2C9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

En contexte de pandémie, les formes de communication avec la population n'ont pas été en présence.

- Les usagers qui ont contacté le comité ont reçu de l'information sur leurs droits. Le comité est intervenu dans 9 situations durant l'année. Les plaintes et les insatisfactions touchaient « le droit d'être traité avec courtoise, équité et compréhension dans le respect de votre dignité, de votre autonomie, de vos besoins et de votre sécurité. » ; « le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire » et « Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement dont vous recevez les soins. »
- Durant l'année, il y a eu 4 semaines de diffusion d'une capsule-vidéo sur les droits des usagers dans 5 salles de cinéma. Il est difficile de dire le nombre de personnes qui l'ont vue considérant les consignes sanitaires mais c'est une diffusion de 140 capsules-vidéo sur les droits des usagers qui a eu lieu en cinéma.

- 40 nouveaux PAB dans les CHSLD de la Vallée-de-l'Or ont eu une courte présentation des droits des usagers dans le cadre de leur embauche (formation accélérée).
- Lors de la semaine des droits des usagers une courte présentation des droits et articles promotionnels ont été offerts à des participants du programme PIED, programme offert par le CLSC en vue d'éviter les chutes. 24 personnes ont été rejointes.
- Considérant que le CUCI a déployé une grande promotion télévisuelle, radiophonique et dans les journaux locaux sur les droits des usagers lors de la semaine des droits des usagers en septembre 2020, le comité d'usagers n'a pas fait de promotion localement. Le comité a payé des diffusions radiophoniques du CUCI pour une station-radio locale.
- En CHSLD, des lettres ont été envoyées aux répondants des résidents en CHSLD. Avec la lettre, il y avait le dépliant du comité des usagers, un signet avec les droits des usagers (signet du RPCU) et un dépliant sur la maltraitance en hébergement. Environ 135 envois postaux ont été effectués.
- En novembre et décembre 2020, il y a eu la distribution de calendriers 2021 conceptualisés et payés par le CUCI. Des distributions de calendrier ont eu lieu dans les 3 CHSLD de la MRC, dans des résidences privées et publiques pour aînés, au service du soutien à domicile du CLSC pour le personnel et leurs usagers ainsi qu'au service de la santé mentale (externe) pour les usagers. Des calendriers ont été donnés dans un organisme communautaire. En tout, 900 calendriers ont été distribués.
- En mars 2021, de nouvelles capsules vidéo ont été produites. Nous avons réservé 2 semaines de diffusion à la télévision sur 2 chaînes (389 apparitions). Nous avons fait faire des capsules audio similaires dans 2 stations-radio locales dont une station ayant 2 diffuseurs. Les capsules passaient 5 fois par jour entre 6 heures et 20 heures pour un total 70 diffusions en 2 semaines.

**2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
(b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

- La coordonnatrice du comité des usagers assure une présence lors de toutes les rencontres des comités de résidents de 3 CHSLD de la MRC. Les situations rapportées et les discussions lors de ces rencontres visent l'amélioration des conditions de vie des résidents en centre d'hébergement.
- Le dossier sur l'accès aux services d'ophtalmologie est relié directement à un droit. De plus, il met en cause la qualité de conditions de vie des usagers par le fait d'une attente "déraisonnable" pour cette spécialité. Le comité est en cours de démarches afin que les délais d'accès au service soient diminués.
- La coordonnatrice s'implique dans le sondage de satisfaction sur les soins et services auprès de la clientèle hébergée dans le CHSLD de la MRC.

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

- Un membre du comité fait partie de comité de lecture pour des documents concernant les usagers qui deviennent des politiques par exemple sur la maltraitance. L'organisation tient compte des commentaires ou corrections que les membres de comités suggèrent.
- Lors des premières semaines du confinement au printemps dernier, les membres des comités pouvaient s'exprimer et questionner lors des conférences téléphoniques avec la direction de la qualité (DQÉPÉ) dans l'intérêt de la collectivité.

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

- Durant l'année 2020-21, 7 demandes des usagers faites étaient en lien avec une plainte ou une insatisfaction d'un service. Il y a eu des demandes d'information. Toutes les demandes ont été reçues, traitées, répondues ou orientées vers la ressource appropriée, dont les chefs de service en premier lieu.

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- La coordonnatrice 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 résident a eu les ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- Le comité d'usagers a participé financièrement au projet de la murale pour les résidents avec problèmes cognitifs. Il a également financé une partie d'une activité de promotion pour un comité de résidents.

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

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
Assemblée générale	0

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Sur les 9 dossiers, il y 3 dossiers où nous avons proposé aux usages de porter plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. 3 dossiers ont été réglés avec le chef de service. De l'information fut donnée dans les autres dossiers à la satisfaction de l'usager. Nous avons toujours proposé les services du CAAP dans les situations de plaintes.

Le comité a invité la commissaire aux plaintes pour la présentation du rapport annuel. De cette rencontre virtuelle, les membres ont demandé des précisions et des conseils. Celle-ci nous a toujours répondu rapidement. La collaboration est excellente.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Les membres du comité continueront à exécuter leur mandat de gardien des droits et à répondre aux demandes. Nous maintiendrons notre collaboration avec la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services et à son équipe.

Le plan d'action nous guide dans nos accomplissements, nous poursuivrons les objectifs qui y sont inscrits. Avec le plan de communication que nous aurons par la firme de consultation, nous souhaitons être en mesure d'avoir de nouvelles idées pour se faire connaître, faire la promotion des droits et recruter des nouveaux membres.

Nous attendons également des développements dans le dossier de l'accès aux services d'ophtalmologie qui a été acheminé au Protecteur du Citoyen.

Nous serons encore à l'affût de l'évolution du dossier de la politique concernant les frais de déplacements pour les usagers et sur l'harmonisation de la politique sur l'accès à son dossier médical par l'utilisateur.

Nous venons d'apprendre que le Wi-Fi payant sera déployé dans les chambres des hôpitaux de la région. Nous nous tiendrons au courant de ce déploiement.

Nous maintenons notre collaboration au projet d'utilisateur-partenaire au besoin.

Si possible, nous prévoyons faire un sondage de satisfaction de la clientèle si la pandémie se termine et voir si le projet de la boîte à suggestions à l'hôpital de Val-d'Or peut se réaliser.

Les dépliants sont à refaire avec les nouvelles consignes exigées. Le comité réalisera les travaux en début d'année. Les membres continueront de faire de la promotion des droits et les articles promotionnels seront à revoir également.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Malgré les contraintes sanitaires qui ont perturbé nos rencontres de comité et nos modèles d'activités promotionnelles, les membres se sont adaptés et ont suivi le courant de se réinventer dans les façons de faire. Nous sommes fiers de nos capsules vidéo, audio et pour le cinéma que la firme de productions a fait pour nous. Le message de ces capsules est précis et explicite. Nous sommes heureux également d'avoir participé en partie à des activités de promotion pour les résidents hébergés en CHSLD.

Les enjeux décrits l'année dernière demeurent comme nous avons pu le constater. Nous nous sommes impliqués activement dans le dossier d'accessibilité en ophtalmologie. Les services en spécialités demeurent donc un enjeu important en termes d'accès aux services à la population.

Nous avons des attentes en lien avec la firme de communication qui devrait nous fournir des informations sur des projets innovateurs et améliorer nos modes de communications avec la population. A cela s'ajoute le contexte de la pandémie où il n'est pas possible de rejoindre la population directement en présence.

Le recrutement demeure aussi un enjeu majeur pour le comité. Celui-ci doit se faire connaître et doit intéresser de nouvelles personnes à en faire partie.

RECOMMANDATIONS :

- Suite à la réponse du Protecteur du Citoyen dans le dossier d'accès aux services d'ophtalmologie, si recommandation il y a de la part du Protecteur, que le dossier soit traité au niveau de la Direction pour le bénéfice des usagers.
- Suite au plan de communication que la firme de consultants proposera au comité, que les voies de communication soient efficaces envers la population afin que les droits et obligations des usagers soient connus
- Qu'un 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 soit transmis aux membres
- Qu'un suivi régulier concernant l'harmonisation de la politique sur l'accès à son dossier médical par l'utilisateur soit transmis aux membres.

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

11. RAPPORT FINANCIER