

**Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de l'Abitibi-  
Témiscamingue**

**Québec** 

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2020-2021

*Comité des usagers du Témiscamingue*

2021-04-14

## 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 :	<i>Comité des usagers du Témiscamingue</i>

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

L'année **2020-21** s'annonçait plutôt sombre pour notre comité des usagers. En effet, avec l'avènement de la pandémie et les restrictions annoncées pour faire face au virus, il n'y avait plus de possibilité d'organiser des rencontres en présentiel, que ce soit du comité des usagers lui-même ou avec des groupes d'usagers.

De plus, par mesure de sécurité, nos boîtes à suggestions sont devenues inopérantes et le sont toujours à ce jour, mais sont demeurées opérantes à Témiscaming-Kipawa.

Pour pallier cette lacune, nous avons augmenté nos messages :

- dans le journal Le Reflet avec des parutions mensuelles;
- au poste de radio avec plus de messages dans la semaine de promotion des droits;
- à la télévision communautaire, TV-Témis, ajout d'une page hebdomadaire;
- au Cinéma de Ville-Marie, entente pour présenter nos capsules sur les droits.

Grâce à l'appui du CUCI, nous avons pu relancer nos rencontres du comité en mode virtuel. L'appui du CUCI nous a été d'une très grande aide pour être en mesure de réaliser ces rencontres. Un gros merci à Monsieur Alain Couture pour le support apporté dans la réalisation de ces rencontres.

Un arrêt de service au point de services de Notre-Dame-du-Nord a été révélé par Madame Irène Caza-Duguay, membre de notre comité, lors d'une rencontre virtuelle organisée par le CISSAT afin de faire état de la situation des infirmières.

Nous nous sommes mis à la tâche pour savoir ce qui a bien pu se passer pour en arriver à cet arrêt de service. Le CUCI, le comité consultatif du Témiscamingue, ainsi que l'organisme de Notre-Dame-du-Nord en Santé collaborent avec nous pour rétablir ce service indispensable pour les usagers de ce secteur.

Une nouvelle de dernière heure nous réjouit beaucoup, on nous a informé que l'accès au Wi-Fi deviendra sous peu disponible dans nos installations (Hôpital et CHSLD). Il faut dire que tous nos usagers et résidents sont dans l'attente de la réalisation de ce projet.

Le projet de construction et rénovation de notre hôpital de Ville-Marie est en voie d'être finalisé et on s'attend à ce que les parties touchant l'urgence et la salle d'opération devraient être terminées au cours de l'été prochain. Ce sera un gros « plus » pour nos usagers.

En début décembre, Madame Nancy Gagnon, notre secrétaire, nous a informés qu'il devenait impossible pour elle de continuer à assurer notre service de secrétariat, puisque son nouvel emploi était maintenant à temps plein. Nous avons alors entrepris des démarches pour combler ce poste, combien précieux pour nous. En début janvier, après plusieurs démarches infructueuses, nous avons trouvé la personne capable de combler ce poste, il s'agit de Madame Céline Sirard.

Cependant, nous n'avons pas été les seuls à savoir que nous avons trouvé la perle rare car, les responsables de la vaccination contre la covid19 n'ont pas tardé à faire appel à ses services. Même si cela diminuait ses disponibilités pour notre comité, je n'ai pas hésité à lui permettre de consacrer plus de temps à la vaccination.

En terminant je voudrais dire un gros merci à tous nos membres du comité dont l'implication dans la cause des usagers n'a jamais fait défaut, même en période de pandémie, les membres de notre comité ont offert plus de 1 000 heures de bénévolat.

Je veux souligner également l'implication de nos membres dans d'autres organismes visant à assurer de meilleures qualités de vie à nos personnes âgées, à titre d'exemple, une relation étroite est assurée avec la Table de Concertation des personnes âgées du Témiscamingue par Madame Martine Brisson, membre de notre comité.

Je demeure confiant que nous pourrons faire encore plus et mieux l'an prochain.



Président du Comité des Usagers du Témiscamingue

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

Nous avons amorcé l'actualisation de notre plan d'action et on était en bonne voie de le réaliser mais l'avènement de la pandémie a mis un frein à nos travaux.

Nous avons initié une approche avec la Corporation de développement communautaire du Témiscamingue afin de rencontrer des groupes communautaires pour leur présenter notre mandat et les droits des usagers, mais encore là, nous avons dû mettre ce projet sur pause.

Nous avons poursuivi notre soutien au comité des résidents du CHSLD de Ville-Marie.

Quant à l'accès à internet, avec l'annonce qu'il sera bientôt implanté dans nos installations, ça nous réjouit beaucoup.

Nos attentes, pour éviter des déplacements aux usagers, lorsqu'un rapport pourrait à tout le moins être transmis par visioconférence ou par télémédecine, sont en partie satisfaites.

**Les membres de notre comité ont pu participer à plusieurs rencontres virtuelles décrites ci-après :**

- formation sur le rôle et l'engagement des membres des comités des usagers et des résidents, présentée par le RPCU;
- présentation du guide sur les droits et responsabilités des usagers, présentée par l'équipe du CUCI;
- séance d'information portant sur la réorganisation des services au CISSAT;
- sondage organisé par le CUCI pour connaître nos besoins en formation;
- AGA du RPCU le 10 décembre à 19 h;
- rencontre avec le Comité citoyen du Témiscamingue pour discuter des problématiques en lien avec la pénurie de médecins et d'infirmières au Témiscamingue.

Malgré des restrictions en lien avec la pandémie, nous avons pu réaliser plusieurs activités lors de la semaine de promotion des droits des usagers, que ce soit des messages à la radio, au cinéma, à la télévision communautaire et enfin au journal Le Reflet. Nous avons également procédé à la distribution des calendriers, produits régionalement.

Enfin, même si nous n'avons pu réaliser des activités en présentiel, nous avons quand même pu tenir quatre (4) rencontres en virtuel avec la collaboration de Monsieur Alain Couture du CUCI.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Martine	Brisson	X		Membre
Irène	Caza-Duguay	X		Membre
Jean-Pierre	Charron	X		Membre et délégué régional au RPCU
Lyselle	Côté	X		Trésorière
Pauline	Dupont	X	CR	Membre et représentante du CR
Gisèle	Falardeau	X		Membre
Raymond	Gagnon	X	CR	Président du Cu et du CR
Jacques	Girard	X	CR	Membre et représentant du CR
Hélène	Riendeau	X		Vice-présidente et représentante du CUCI
Carmen	Rivard	X		Membre et représentante du CUCI

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	No. téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Raymond	Gagnon	819 629-5415	raymondg@tlb.sympatico.ca	11 Lartigue Sud, Ville-Marie J9V 1T3
Agente administrative	Céline	Sirard	819 629-5752	celine.sirard@ssss.gouv.qc.ca	15, rue Boivin, Ville-Marie J9V 1B4
Personne-ressource					

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

##### 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 avec deux (2) pages présentées chaque jour au poste de la télé-communautaire
- Participation à la semaine de promotion des droits
- Présentation de capsules portant sur les droits au cinéma de Ville-Marie

##### 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)
- Deux chaises installées devant les bureaux d'accès aux services (accueil)

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

Nous avons reçu sept (7) appels d'usagers qui demandaient un suivi de notre part :

- Deux (2) appels d'usagers faisaient référence aux services discontinués dans le point de services de Rémigny. Nous avons pu les informer que, dû à la pénurie des infirmières, il y avait eu nécessité d'une réorganisation temporaire des services et que l'infirmière, affectée à leur centre, avait été réaffectée temporairement ailleurs.
- Un (1) appel d'un usager pour connaître ses droits quant aux services disponibles pour une personne atteinte de bipolarité. Nous l'avons mis en contact avec le CLSC.
- Un (1) dernier appel pour savoir où on en était avec l'avènement du WIFI dans nos installations. Avec les règles sanitaires qui nous empêchent de visiter un patient malade, on devrait au moins pouvoir communiquer en mode virtuel pour briser l'isolement.

- Nous avons eu également trois (3) autres appels d'usagers qui ont voulu témoigner de leur satisfaction pour les services reçus.

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

Campagne d'information, suivi des insatisfactions exprimées par les usagers, rencontre virtuelle 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.

Un (1) appel d'un usager insatisfait du service obtenu pour son transfert d'un hôpital de Montréal à celui de Ville-Marie ainsi qu'un (1) appel d'un usager insatisfait du traitement reçu à l'urgence par un médecin « volant ». Nous les avons mis en contact avec la commissaire aux plaintes pour qu'ils puissent lui faire part de leur mésaventure.

### 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

Nombre de réunions tenues en cours d'années	4
Assemblée générale	0

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

Dû à la pandémie, nos démarches ont été interrompues, mais elles reprendront dès que nous pourrons le faire en présentiel.

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

- 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 Stéphanie Hein), 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 (coordonnatrice) pour notre CU.

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

### Enjeux

- 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 (Wi-Fi) 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 télémédecine lorsque le rendez-vous ne requiert pas d'intervention chirurgicale. Tout le monde y gagnerait à coups sûrs.

### Recommandation

La nécessité de rétablir les services au point de services de Notre-Dame-du-Nord est pour nous très importante. Nous souhaitons vivement que ça puisse se réaliser dans les meilleurs délais.

## 11. RAPPORT FINANCIER

Annexe 3 à joindre, pour les trois (3) comités (usager et résidents V-M et T-K)