

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021-2022

## DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (CUCI)

### 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

#### Nom de l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

### 2. MOT DU PRÉSIDENT

Je vous présente le rapport annuel d'activités du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI). C'est à la suite du départ de Mme Claudette Carignan, en juin 2021, que j'ai accepté la présidence du CUCI et c'est avec beaucoup de motivation que j'ai pris le relais du travail réalisé au CUCI par Mme Carignan depuis 2015. Je la remercie sincèrement pour l'ampleur du travail accompli pour mettre en œuvre le mandat de coordination, de représentation et d'harmonisation des activités des comités des usagers et de résidents. C'est donc avec fierté et la même motivation que les membres du CUCI ont poursuivi leurs activités en contexte de pandémie.

**« Nous sommes parvenus à poursuivre nos activités de promotion de la qualité des services et des droits des usagers grâce à la créativité et le souci des bénévoles à remplir leur mandat, malgré le contexte qui nous imposait de travailler à distance pour respecter les consignes sanitaires ».**

Le CUCI et les comités ont respecté les directives des autorités de la santé publique pour contrer la pandémie de la COVID-19. Le défi de la dernière année pour nos membres a été de maintenir la motivation nécessaire afin de répondre à nos objectifs et notre mandat. Le CUCI a mis en place des moyens pour maintenir des liens avec les comités des usagers et de résidents. Je constate que nous avons respecté notre mandat, malgré les contraintes de travailler à distance avec la tenue des rencontres régulières, entrepris des projets tous aussi pertinents les uns que les autres et veillé au respect des droits des usagers malgré la distance qui les séparait des usagers.

Je reconnais que la dernière année fut difficile pour des bénévoles en raison du travail en mode virtuel depuis mars 2020, le recours aux moyens de promotion avec les réseaux sociaux, les règles de conformité à respecter et le fait d'accompagner des usagers à distance. Les bénévoles des comités des usagers et de résidents ont démontré une excellente capacité d'adaptation afin de continuer à remplir leur mandat comme ils l'ont toujours fait.

Je remercie Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale (PDG), pour son souci d'informer les bénévoles des changements apportés aux services en raison de la pénurie de main-d'œuvre, la pandémie et le plan de contingence. Je tiens aussi à souligner la disponibilité de Mme Maggy Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique, et pour ses judicieux conseils avec l'appui de son équipe. Je remercie les nombreux représentants des directions de l'établissement qui ont accordé leur disponibilité pour des consultations et des présentations à propos des sujets qui préoccupaient les comités des usagers et de résidents. Tout au long de la dernière année, nous avons obtenus une excellente collaboration de la part de l'équipe du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. En sa qualité de commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Mme Julie Lahaie a offert sa disponibilité pour rencontrer le CUCI pour informer nos membres des faits marquants en lien avec le Régime d'examen des plaintes et lors de la campagne de promotion de l'exercice du droit de porter plainte en mai 2021 qui a permis le lancement du Guide d'information sur les droits et responsabilités des usagers auprès du personnel du CISSSAT et de la population.

Il est essentiel pour moi de remercier tous les bénévoles des comités des usagers et de résidents, car leur implication et leur engagement confirment leurs valeurs de bienveillance envers les usagers. Ils sont une équipe extraordinaire

et c'est un honneur pour moi de les représenter. Je les invite à poursuivre leur mandat avec fierté, en ayant cette capacité de jeter un regard positif vers l'avenir. Les usagers et les résidents ont besoin d'eux.

Je remercie notre coordonnateur, M. Alain Couture, pour son travail exceptionnel qui permet au CUCI et à ses comités d'accomplir leur mandat. Il est aussi important de reconnaître l'excellent travail qu'il effectue auprès des comités des usagers à vocation régionale avec le soutien accordé aux bénévoles. Nous souhaitons sincèrement avoir la chance de poursuivre notre collaboration le plus longtemps possible.

Bonne lecture!

La présidente,



Carole Bédard

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

Le CUCI s'est doté d'un plan d'action qui présente les principaux axes d'intervention pour coordonner les activités des comités des usagers et de résidents, assurer l'harmonisation de leurs activités et représenter les bénévoles pour assurer le suivi à leurs préoccupations, observations et demandes d'information. Le CUCI prend forme grâce à la participation de représentants des comités des usagers et de résidents de chaque secteur, d'où la variété des compétences et des connaissances des bénévoles qui prennent part aux travaux du CUCI. Les priorités fixées par le CUCI ont donc pour objectif de répondre aux besoins de la majorité des bénévoles et à des préoccupations qui affectent une majorité des usagers desservis par l'établissement. Selon les situations, le CUCI intervient auprès de l'établissement à propos d'un ou de plusieurs services susceptibles d'affecter exceptionnellement ou ponctuellement les droits et la qualité des services offerts à un groupe d'usagers. Le plan d'action adopté par le CUCI pour les années 2021-2024 prévoit des mesures et moyens associés à des objectifs qui permettent de représenter adéquatement les comités des usagers et de résidents, les soutenir, les informer et coordonner leurs activités en conformité avec le cadre de référence du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Les principales priorités de l'année 2021-2022 se résument comme suit :

- Offrir des activités de formation adaptées à la réalité des bénévoles des comités des usagers et de résidents;
- Promouvoir les droits des usagers, la qualité des services et la reconnaissance du travail des bénévoles des comités des usagers et de résidents;
- Souligner la Semaine des droits des usagers en novembre 2021;
- Soutenir les comités des usagers des centres de réadaptation et du centre jeunesse;
- Harmoniser la présentation des droits et responsabilités des usagers en respect avec le Programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement et les normes de publication de l'établissement;
- Représenter les comités des usagers et de résidents auprès des instances de l'établissement concernant leurs préoccupations et observations;
- Maintenir la collaboration et participer aux projets concernant l'approche usager partenaire;
- Informer les membres des comités des usagers et de résidents de la situation concernant les services offerts par l'établissement;
- Mettre en place les mécanismes de communication avec les instances de l'établissement et les comités des usagers et de résidents;
- Poursuivre le recrutement de bénévoles pour les comités des usagers à vocation régionale et accorder le soutien nécessaire à la poursuite de leur mandat.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Carole	Bédard	X		Présidente, CR du CHSLD de La Sarre, membre du comité de vigilance et de la qualité, membre déléguée du CUCI au conseil d'administration du CISSS
Sharleen	Sullivan	X		Vice-présidente, CU de Rouyn-Noranda et présidente du comité du programme d'accès aux services en langue anglaise
Hélène	Riendeau	X		Secrétaire, CR du CHSLD de Témiscaming-Kipawa
Ginette	Germain	X		Trésorière, CU des Aurores-Boréales et déléguée au comité de gestion de risques
Monic	Ferron	X		Membre, CU de la Vallée-de-l'Or
Daniel	Robitaille	X		Membre, CU du CR en déficience intellectuelle Clair Foyer
Carmen	Fournier	X		Membre, CR du CHSLD de Rouyn-Noranda
Cathy	De Carufel	x		Membre, CU du Centre jeunesse
René	Forgues	X		Membre, CU du CRD Normand
Anita	Larochelle	X		Membre, CU Les Eskers de l'Abitibi
Carmen	Rivard	X		Membre, CU du Témiscamingue
Léandre	Lafontaine	X		Membre, CU du CR en déficience physique La Maison

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉE		
	Prénom	Nom	N° téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Carole	Bédard	819 333-2974	carole.bedard.ciSSsat@ssss.gouv.qc.ca	112, chemin Sainte-Hélène La Sarre (Québec) J9X 2X1
Personne responsable des comités des usagers de l'établissement	Maggy	Vallières	819 333-3211, poste 2302	maggy_vallieres@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 <sup>e</sup> Rue Est La Sarre (Québec) J9Z 2X7
Personne-ressource	Alain	Couture	819 764-3264, poste 49289	acouture@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 <sup>e</sup> Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

#### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

Afin de réaliser son mandat, le CUCI compte sur la participation de ses membres pour assurer le suivi aux sujets qui concernent la promotion des droits et de la qualité des services offerts par l'établissement. L'implication au sein du CUCI demande de nombreuses heures de bénévolat, que ce soit pour la participation aux rencontres, la lecture de la documentation, l'information à transmettre à leurs comités respectifs, le suivi aux consultations, l'implication aux

comités de travail du CUCI et avec l'établissement. En 2021-2022, les membres du CUCI ont réalisé 1641 heures en bénévolat. Le bilan présenté permet d'avoir un aperçu des sujets et activités réalisées au cours de la dernière année.

### Représentation

- La présidente du CUCI a déposé le rapport d'activités 2020-2021 au conseil d'administration de l'établissement à la suite d'une présentation au comité de vigilance et de la qualité en septembre 2021. Le CUCI a tenu son assemblée générale annuelle d'information le 3 juin 2021 pour rendre compte des activités de l'année 2020-2021. Les rapports annuels d'activités du CUCI, des comités des usagers et de résidents de l'année 2020-2021 ont été déposés au site Web du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- La présidente du CUCI a participé à une rencontre du comité consultatif du PDG de l'établissement.
- Un membre du CUCI est délégué auprès de l'établissement dans le cadre des travaux de mise en œuvre de l'approche usager partenaire et participe aux rencontres régulières des comités de travail sous la coordination de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ).
- Un membre du CUCI préside le comité du Programme d'accès aux services en langue anglaise de l'établissement. Le CUCI a par ailleurs fait le suivi requis auprès de la DQÉPÉ concernant l'approbation de ce programme par les instances du MSSS.
- La présidente du CUCI a maintenu des liens de collaboration continus avec la directrice de la qualité, évaluation performance et éthique lors des rencontres mensuelles statutaires et selon les besoins pour des situations exceptionnelles. La directrice de la DQÉPÉ a assisté aux sept rencontres régulières du CUCI, lors d'un point statutaire prévu pour les sujets d'actualité de l'établissement et pour répondre aux préoccupations des membres du CUCI.
- La représentante du CUCI au comité de vigilance et de la qualité de l'établissement a participé à cinq rencontres.
- La représentante du CUCI au comité de gestion de risques de l'établissement a assisté à deux rencontres.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement a assisté à dix séances ordinaires, deux séances extraordinaires, neuf rencontres plénières et une séance de formation sur la sécurisation culturelle.
- La présidente du CUCI a tenu cinq rencontres statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement.

Les sujets ayant fait l'objet de représentations du CUCI et les rencontres réalisées :

- La réglementation sur la tarification des stationnements : Des vérifications auprès de la DQÉPÉ ont été faites afin d'effectuer une mise à jour de l'implantation de la tarification du MSSS exigée aux usagers qui permet la gratuité lors des deux premières heures pour l'utilisation des stationnements de l'établissement. Au 31 mars 2022, il est constaté que les deux premières heures gratuites, comme annoncé par le MSSS en juin 2020, ne sont pas appliquées par l'établissement.
- La liste et les délais d'attente pour obtenir des services médicaux spécialisés : Une rencontre a été sollicitée avec la Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique (DSPEUPC) en cours d'année afin de présenter les préoccupations des comités des usagers au sujet des effectifs disponibles, la gestion des demandes de services, le fonctionnement des cliniques externes, le nombre d'usagers en attente et les mesures envisagées pour réduire les délais ainsi que le nombre d'usagers en attente de soins. La spécialité médicale en ophtalmologie fait l'objet d'une préoccupation particulière de la part des comités des usagers. Cette rencontre n'ayant pu se réaliser en 2021-2022, celle-ci est planifiée dans les premiers mois de l'année 2022-2023.
- La Politique pour contrer la maltraitance envers les personnes vulnérables : Cette politique devait être révisée en 2021-2022, mais les travaux n'ont pu se réaliser en raison du contexte relié à la pandémie et du plan de contingence qui a limité la disponibilité du personnel de l'établissement.

- L'organisation des services d'imagerie par résonance magnétique (IRM) : La demande a été entérinée par le conseil d'administration, le 24 septembre 2020, en vue du dépôt auprès des autorités ministérielles. Un suivi a été apporté à ce sujet par la présidente du CUCI concernant l'ajout d'un deuxième appareil d'IRM.
- La Direction de la protection de la jeunesse : Une rencontre d'information au sujet du fonctionnement, des services et des usagers desservis par la Direction de la protection de la jeunesse a eu lieu le 11 janvier 2022.
- Le Guichet d'accès à un médecin de famille : Mme Chrystelle Petit de la DSPEUPC a présenté au CUCI la démarche visant à implanter un guichet d'accès à un médecin de famille dans chaque territoire de municipalité régionale de comté (MRC). Ce nouveau service, qui suit les orientations du MSSS et qui vise à favoriser la continuité des soins et l'accès aux professionnels de la santé, dont un médecin de famille, fera l'objet d'un suivi au cours de la prochaine année afin d'en connaître les résultats.
- La clientèle en attente d'hébergement et pour un retour à domicile en niveau de soins alternatifs (NSA) : Le CUCI a été informé par Mme Maggie Cabot, de la Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) de la planification des services à l'égard des personnes en attente de services à la suite d'un épisode de soins à l'hôpital. La présentation a démontré l'intention de l'établissement de mettre en place des mesures adaptées aux personnes afin de favoriser le retour à domicile dans les meilleures conditions possibles. Pour ce qui est des intégrations en CHSLD, le CUCI a été informé de la possibilité que des usagers soient orientés dans des CHSLD à l'extérieur de leur territoire d'origine. Cette orientation fera l'objet d'un suivi particulier afin que les usagers soient bien informés des possibilités qui leur sont offertes et d'offrir le choix aux personnes d'accepter un hébergement en CHSLD ailleurs que dans leur territoire d'origine.
- L'offre de services alimentaires en CHSLD : Une rencontre avec les gestionnaires des directions des services multidisciplinaires, SAPA et services techniques et logistique a eu lieu le 29 septembre 2021 avec les représentants des comités de résidents et des usagers. Cette rencontre a conduit à la mise en place d'un comité stratégique composé de représentants du CISSS et de l'exécutif du CUCI. Ce comité a tenu deux rencontres. Parmi les principales orientations se trouvent celles de remettre en place les comités milieux de vie et poursuivre les activités des comités actifs dans les CHSLD. Ces comités auront pour responsabilité de faire le suivi requis aux sujets concernant l'offre de services alimentaires en collaboration avec les comités de résidents des CHSLD.
- Le Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes : La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté au CUCI le *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2020-2021* lors d'une rencontre, le 1<sup>er</sup> décembre 2021. Le rapport a été diffusé à tous les comités des usagers et de résidents.
- Le sondage d'Agrément Canada : Le CUCI a amorcé des travaux de collaboration avec la DQÉPÉ en vue de soutenir des usagers lors d'une période de sondage du 1<sup>er</sup> mai au 30 juin 2022. Les rencontres de coordination ont débuté en février 2022.
- La coordination des rencontres d'information du Bureau de la PDG et la directrice de la DQÉPÉ : Les membres des comités des usagers et de résidents ont bénéficié de rencontres d'information et d'échanges concernant la réorganisation des services en lien avec le plan de contingence, la pénurie de main-d'œuvre en soins infirmiers, la mise à jour des informations concernant la COVID-19 et les mesures sanitaires reliées à la pandémie. Au cours de la dernière année, dix rencontres ont eu lieu, permettant de comprendre la situation concernant la pénurie de main-d'œuvre et les mesures prises pour y remédier afin de maintenir l'offre de services aux usagers.
- Les rencontres avec la directrice de la DQÉPÉ : Douze rencontres statutaires de la présidente du CUCI ont eu lieu en 2021-2022, permettant ainsi de porter à l'attention de la DQÉPÉ les préoccupations et observations des comités des usagers et de résidents. Pour des situations exceptionnelles qui ne pouvaient attendre les rencontres statutaires, des rencontres spéciales ont eu lieu pour répondre le plus rapidement possibles.
- Les rencontres avec le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) : La présidente du CUCI a pris part à des rencontres de consultation des présidents et présidentes des CUCI des CISSS et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) organisées par RPCU.

- La rencontre avec le Conseil provincial des malades (CPM): Le CUCI a rencontré, le 26 janvier 2022, le président-directeur général du CPM, ce qui a permis de faire une mise à jour des principaux dossiers en cours auprès du MSSS par l'organisme qui représente les usagers.

### Coordination

- Le comité de promotion des droits, composé de trois membres du CUCI, a tenu quatre rencontres régulières et quatre rencontres spéciales pour les sujets suivants :
  - La planification, la conception et la diffusion de plus de 7 000 calendriers 2022 présentant les droits des usagers. Les calendriers ont été distribués aux usagers de l'établissement, des milieux d'hébergement et aux intervenants par les comités des usagers et de résidents de la région en respect avec les consignes sanitaires;
  - La présentation de pages de promotion des droits des usagers dans le journal Le Citoyen et le journal Web Le Reflet qui a rejoint plus de 70 000 foyers lors de la Semaine des droits des usagers en novembre 2021 et lors d'une campagne de promotion pour reconnaître des activités des comités des usagers et de résidents en mars 2022;
  - La diffusion des capsules d'information sur les droits des usagers sur les ondes des stations TVA et NOOVO en mai, juin, novembre (lors de la Semaine des droits des usagers) et décembre 2021;
  - La diffusion de capsules d'information sur le droit de porter plainte en mai et juin 2021, en collaboration avec le Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT), aux stations TVA, NOOVO, WOW-FM et Capital Rock, en mai et juin 2021, ainsi qu'aux stations de télévision communautaire de la région.
- Le comité de lecture, composé de deux membres du CUCI et d'une représentante du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, a tenu une rencontre pour déterminer les modalités d'appréciation du contenu des rapports annuels d'activités des comités des usagers et de résidents de l'année 2021-2022.
- Le comité formation, composé de trois membres du CUCI, a tenu deux rencontres sur les sujets suivants :
  - La planification et la coordination des rencontres de la formation offerte par le RPCU ayant pour thème *La peur des représailles en lien avec le droit de porter plainte*. Cette formation, offerte en mode virtuel, a permis une mise à jour des connaissances et des compétences de 35 bénévoles répartis en groupes en octobre et novembre 2021;
  - Le CUCI a organisé deux conférences à l'intention des bénévoles des comités des usagers en février et mars 2022. La conférence de février 2022, offerte par Julie-Andrée Girard, psychologue et professeur de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT) visait à permettre aux bénévoles de maintenir leur motivation en contexte de pandémie et à démystifier les impacts des effets de la pandémie sur l'implication bénévole. La deuxième formation, offerte en mars 2022 par Mme Christine Grou, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec, avait pour objectifs de démontrer aux bénévoles les effets et sentiments normaux de la pandémie sur la motivation des bénévoles, les moyens pour reprendre des activités et identifier les sentiments vécus après les deux années de mesures sanitaires. Ces deux conférences ont accueilli plus de 30 bénévoles à chaque occasion.
- Le comité exécutif du CUCI a tenu six rencontres sur les sujets suivants :
  - L'évaluation des services rendus par le coordonnateur, selon les dispositions du contrat de service;
  - La mise à jour du plan d'action;
  - L'identification des dossiers prioritaires;
  - Les activités prioritaires du CUCI pour 2021-2022;
  - La préparation des ordres du jour des rencontres du CUCI;
  - Les préoccupations des comités des usagers et de résidents;
  - Les ententes de collaboration avec des partenaires externes;
  - Le partage des informations sur les initiatives des comités des usagers et de résidents.

- Les représentants des comités des usagers et de résidents de l'établissement transmettent un résumé de leurs activités avant chaque rencontre du CUCI. Ces nouvelles sont partagées entre les membres du CUCI afin de mettre en commun les principales préoccupations et réalisations.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement transmet aux membres les suivis et documents après chaque séance ordinaire.
- En vue de la préparation des rapports annuels d'activités, le CUCI a coordonné et organisé un atelier virtuel, le 21 mars 2022, sur la rédaction du contenu des principaux thèmes prévus à la circulaire du MSSS et la description des réalisations. Un aide-mémoire à ce sujet a été proposé aux comités des usagers et de résidents.
- Au terme de l'année 2021-2022, le comité de lecture du CUCI a amorcé la lecture des 18 rapports annuels d'activités des comités des usagers et de résidents afin de s'assurer de la conformité des activités au cadre de référence du MSSS.
- Le CUCI assure la coordination des demandes des comités des usagers et de résidents afin d'obtenir les autorisations de conformité des publications publiques et des objets promotionnels du Service des communications afin que soit assuré le respect des politiques de l'établissement ainsi que le PIV.
- Le CUCI a assuré la coordination des demandes d'utilisation de l'application ZOOM pour les comités des usagers et de résidents afin de tenir les rencontres. Le CUCI bénéficie d'une licence de la part du CISSS et un soutien de la part de la DQÉPÉ pour faciliter l'utilisation de la plateforme devenue nécessaire en raison des mesures sanitaires.
- Le CUCI s'est doté d'un plan de communication et d'outils de communication afin de répondre aux besoins de recrutement de bénévoles, faire connaître le mandat des comités des usagers et de résidents et cibler les moyens de communication les plus appropriés pour rejoindre la population. Une présentation à ce sujet a eu lieu le 18 janvier 2022 avec Mme Jolyne Lalonde, consultante en communication.
- Le CUCI a assuré la coordination des activités des comités des usagers à vocation régionale pour la tenue des rencontres, le recrutement des bénévoles, les activités de promotion et les informations concernant les activités de l'établissement. Le coordonnateur a été délégué sur une base intérimaire pour assurer la fonction de personne-ressource auprès des présidents et membres de ces comités.

### Harmonisation

- Le comité harmonisation, composé de trois membres, a tenu une rencontre en janvier 2022 au sujet du contenu des rapports annuels d'activités des comités et pour orienter les travaux de validation des règles de fonctionnement des comités des usagers et de résidents.
- Afin d'harmoniser les pratiques en regard des activités de promotion et la production des articles promotionnels, la présidente du CUCI a fait des démarches auprès de six présidentes de CUCI des CISSS et CIUSSS ainsi qu'au RPCU avec de vérifier les pratiques en vigueur et le fonctionnement mis en place pour l'approbation de conformité au PIV avec les établissements. La DQÉPÉ a réalisé les mêmes démarches auprès de quelques CISSS et CIUSSS pour des vérifications au sujet des méthodes de travail sur le plan des communications. Les informations obtenues ont permis de convenir d'une entente avec l'établissement permettant ainsi d'alléger le processus et faciliter le travail des comités des usagers et de résidents.
- Le CUCI a assuré, avec la contribution du coordonnateur, le soutien aux comités des usagers des centres de réadaptation afin de faciliter la poursuite des activités en respect avec leur mandat.
- La présidente du CUCI a convenu avec la DQÉPÉ, en août 2021, des modalités à suivre afin de faciliter la réalisation des sondages de satisfaction par les comités des usagers et de résidents.

## 7. LA TENUE DES RENCONTRES

<b>RÉUNIONS TENUES EN COURS D'ANNÉES</b>	7 rencontres régulières 6 rencontres du comité exécutif 3 rencontres spéciales
<b>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE</b>	3 juin 2021

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

La présidente du CUCI a tenu cinq rencontres statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. En décembre 2021, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté aux membres du CUCI les faits saillants du *Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2020-2021*. Ce même rapport a été diffusé à tous les comités des usagers et de résidents de l'établissement.

Un suivi est fait auprès de la commissaire afin de connaître les droits les plus souvent mis en cause lors de l'examen des insatisfactions et, dans la mesure du possible, les types de services les plus souvent concernés lors de la présentation des plaintes des usagers. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services a rencontré le CUCI à trois reprises lors des rencontres régulières du CUCI de 2021-2022 afin de présenter une mise à jour des informations concernant le Régime d'examen des plaintes et répondre aux préoccupations des membres du CUCI.

Le CUCI a participé avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services au lancement du Guide sur les droits et responsabilités des usagers, en mai 2021, et participé au projet des capsules de promotion sur le droit de porter plainte, au printemps 2021.

La collaboration avec le CAAP-AT s'est traduite lors de la réalisation de la campagne de promotion du droit de porter plainte, en mai 2021, et pour la diffusion des capsules de promotion aux stations de télévision. L'organisme d'accompagnement des usagers demeure un partenaire de choix pour le CUCI.

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

### Représentation

- Assurer le suivi nécessaire auprès de l'établissement concernant les travaux des comités des usagers et de résidents concernant les articles promotionnels et les publications publiques en conformité avec les règles de l'établissement et du gouvernement.
- Poursuivre les activités de recrutement des membres pour les comités des usagers des programmes Jeunesse, Dépendance, Déficience intellectuelle - Trouble du spectre de l'autisme – Déficience physique.
- Assurer le suivi requis aux préoccupations des comités des usagers et de résidents auprès du Bureau du PDG et de la directrice de la DQÉPÉ.
- Maintenir des liens continus de collaboration avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Poursuivre la participation des membres du CUCI aux différents comités et instances consultatives de l'établissement.
- Assurer un suivi aux politiques, procédures et règlements adoptés pour lesquels le CUCI a été consulté.
- Intégrer le CUCI et les comités des usagers au mécanisme d'accueil des nouveaux employés afin de présenter les droits des usagers et le rôle d'un comité au sein de l'établissement.
- Maintenir les activités de représentation concernant les délais d'attente pour l'accès aux services médicaux spécialisés de consultation et de chirurgie en ophtalmologie, l'implantation d'un ou deux appareils d'IRM, l'implantation de la tarification des stationnements établie par le MSSS et l'organisation des soins et des services selon les mesures sanitaires préventives prévues par la Direction de santé publique.



- Assurer un suivi aux travaux du comité stratégique sur l'offre de services alimentaires en CHSLD.
- Assurer un suivi concernant les enjeux reliés à la pénurie de main-d'œuvre et la réorganisation des soins et services affectés par le manque de personnel.
- Assurer le suivi requis concernant la mise en application du Programme d'accès aux services de langue anglaise.
- Poursuivre la collaboration avec la DQÉPÉ dans le cadre de l'approche usager partenaire.
- Soutenir et encourager la collaboration en regard de la réalisation des sondages de satisfaction réalisés par les comités des usagers et de résidents.
- Faire les démarches nécessaires auprès de la DQÉPÉ à propos des orientations et de la Politique sur la maltraitance envers les personnes vulnérables.

### **Harmonisation**

- Assurer un suivi adapté aux comités des usagers et de résidents selon leurs besoins afin de respecter les normes de publication du PIV et les normes de publication.
- Faire le suivi requis auprès des comités des usagers et de résidents concernant la conformité de leurs règles de fonctionnement.
- Maintenir la procédure d'accueil des nouveaux membres nommés au CUCI et mettre à jour les documents reliés au fonctionnement du comité.
- Améliorer la visibilité des comités des usagers et résidents auprès de la population en ayant recours à la plateforme Web, au matériel audiovisuel et à la publication continue des réalisations du CUCI, des comités des usagers et de résidents en matière de promotion des droits et de la qualité des services.
- Planifier des activités à l'interne de l'établissement afin de faire connaître le rôle et le mandat des comités des usagers et de résidents.
- Concevoir un dépliant d'information sur le rôle et les fonctions du CUCI.

### **Coordination**

- Poursuivre la mise en œuvre d'activités de promotion des droits lors de la Semaine des droits des usagers.
- Coordonner les travaux de conception du calendrier promotionnel des droits des usagers 2023.
- Soutenir les comités des usagers et de résidents dans leurs activités d'information et de promotion des droits des usagers.
- Répondre avec diligence aux demandes de consultation de l'établissement sur les politiques, procédures, règlements et en assurer le suivi auprès des comités des usagers et de résidents.
- Assurer le suivi requis concernant les préoccupations communes de tous les comités en lien avec les règles de fonctionnement, les projets communs, le respect des règles, la présentation des rapports annuels d'activités et les sujets concernant l'organisation des services offerts par l'établissement.
- Coordonner et soumettre au Service des communications les demandes d'autorisation pour les publications et communications publiques des comités des usagers afin de respecter les politiques de l'établissement et le PIV.

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

Il est constaté que l'établissement a apporté une attention particulière aux recommandations présentées par le CUCI au terme de l'année 2020-2021. Malgré la pénurie de main-d'œuvre qui affecte l'organisation des services et les

mesures sanitaires reliées à la pandémie, il est observé que le personnel respecte les droits des usagers et que, malgré les contraintes reliées aux mesures de prévention de la COVID, la qualité des services offerts aux usagers a pu être maintenue grâce à de nombreux efforts de l'établissement, mais aussi avec la compréhension et la collaboration de la population. À ce jour, il est difficile pour le CUCI de mesurer la hauteur des conséquences des décisions du plan de contingence et de la pénurie des effectifs sur les listes d'attente, le nombre d'usagers n'ayant pas d'intervenant, la fréquence des rencontres, etc. La prochaine année permettra au CUCI de faire des constats plus documentés en maintenant les liens avec l'établissement. Cependant, force est de constater que la continuité des services pour des secteurs a été affectée lors de la dernière année par la suspension temporaire des services de proximité à la population et la réorganisation des services de première ligne.

Les recommandations formulées au 31 mars 2021 ont reçu un suivi qui varie selon les sujets. Toutefois, le CUCI juge que des efforts devront continuer à être consacrés pour y donner suite. En suivi aux recommandations formulées au 31 mars 2021, le CUCI présente son appréciation quant aux suivis apportés par l'établissement en 2021-2022 et adresse de nouvelles recommandations :

1) L'offre de services alimentaires au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

La dernière année a permis de constater que l'offre de services alimentaires doit faire l'objet d'ajustement en fonction de la disponibilité des denrées, des exigences du MSSS ainsi que des besoins et préférences des usagers et résidents des CHSLD. Les gestionnaires concernés ont manifesté beaucoup d'ouverture à transmettre les informations et expliquer la situation qui prévaut actuellement. Plus particulièrement, des ajustements sont nécessaires pour les CHSLD et des mécanismes doivent permettre aux comités de résidents de recevoir un suivi aux demandes, suggestions et préoccupations adressées aux gestionnaires. Afin de maintenir les efforts déployés en 2021-2022, le CUCI formule la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue maintienne les mécanismes de communication continue avec les représentants des comités des usagers et de résidents afin de recevoir et connaître les préoccupations des usagers et assurer la transmission d'informations au sujet des services alimentaires.***

2) Les activités de promotion des comités des usagers et de résidents

Les comités des usagers et de résidents ont déployé beaucoup d'heures de travail pour réviser le matériel de promotion et les publications publiques nécessaires à la réalisation de leur mandat. Les travaux des bénévoles des comités ont exigé de l'adaptation et de la résilience afin de se conformer aux règles gouvernementales du PIV et aux normes de publication de l'établissement. Plusieurs bénévoles ont exprimé avoir perdu de leur autonomie pour réaliser leur projet de promotion et parfois même de la confiance en eux-mêmes et l'établissement, et ressentir de la démotivation. Devant les constats et les insatisfactions exprimées, la présidente du CUCI et l'établissement (DQÉPÉ et PDG) ont convenu d'une entente avec le Service des communications afin de faciliter le processus d'approbation des articles de promotion et des publications publiques par le Service des communications organisationnelles. La prochaine année permettra de mesurer l'effet de l'entente qui vise à simplifier le processus d'approbation tout en reconnaissant l'autonomie des comités des usagers et de résidents comme par les années antérieures. Afin d'établir des relations de collaboration basées sur l'entraide et la confiance entre l'établissement et les comités des usagers et de résidents, le CUCI formule la recommandation suivante :

- ***Que la DQÉPÉ et le CUCI identifient, avec la collaboration du Service des communications organisationnelles, des moyens qui permettront aux comités des usagers et de résidents de répondre à leur mandat de promotion des droits et de la qualité des services avec un soutien adapté pour la réalisation de leur projet.***

3) L'accès au dossier des usagers

Les observations et préoccupations exprimées par le CUCI à propos de l'harmonisation des modalités prévues par l'établissement concernant l'accès au dossier médical ou social par les usagers sont demeurées les mêmes. Il est toujours constaté que les modalités sont différentes selon les sites ou les installations de l'établissement. Le CUCI a été informé par la DQÉPÉ, à l'hiver 2021, que des travaux d'harmonisation étaient retardés au printemps 2022. Ce

sujet fait partie des préoccupations du CUCI depuis plus de quatre ans. Il est compréhensible que ces travaux comportent de nombreux enjeux pour mettre en place des mécanismes d'accès uniformes à la fois pour les services en établissement, les demandes de services en provenance des groupes de médecine familiale (GMF) ainsi que les cliniques médicales privées. Il est par ailleurs toujours possible que des usagers se voient refuser l'accès à leur dossier aux archives de l'établissement du fait que la demande de services ou la requête provient d'une clinique médicale privée ou d'un GMF alors que les services ou les soins ont été offerts par l'établissement. Afin d'assurer le respect des droits des usagers d'avoir accès au contenu de leur dossier en toute équité à partir de tous les sites de l'établissement, le CUCI adresse à nouveau la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue harmonise les mécanismes d'accès aux dossiers des usagers et que des mesures soient mises en place pour en informer les usagers de l'établissement.***

#### 4) Les comités milieux de vie en CHSLD

L'expérience des dernières années démontre que les comités de milieux de vie en CHSLD contribuent à l'amélioration des conditions de vie des résidents des CHSLD. Ces comités sont un des moyens à privilégier pour donner la parole aux résidents et donner un sens concret au fait que le CHSLD est un milieu de vie pour la personne. Afin que tous les résidents des CHSLD de la région bénéficient des bienfaits des comités milieux de vie, le CUCI formule la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue s'assure que tous les comités milieu de vie des CHSLD soient actifs au plus tard le 31 mars 2023.***

#### 5) La connaissance du mandat des comités des usagers et de résidents

La venue d'un grand nombre de nouveaux employés au sein du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue au cours des dernières années fait en sorte que le mandat des comités des usagers et de résidents doit être présenté et expliqué. De plus, le fait que les comités des usagers et de résidents ont dû travailler en mode virtuel a sans doute contribué au manque de visibilité auprès du personnel et des usagers. Il devient nécessaire de prévoir des mécanismes pour informer le personnel et les gestionnaires du mandat et du rôle des comités des usagers et de résidents. Pour ce faire, le CUCI formule la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue contribue, avec le CUCI en informant le personnel du rôle et du mandat des comités des usagers et de résidents en regard de la promotion des droits des usagers et de la promotion de la qualité des services.***

#### 6) La crise sanitaire de la COVID-19

Le CUCI constate que des efforts considérables sont été déployés par l'établissement depuis mars 2020, que ce soit sur le plan de l'organisation des soins, de la communication avec la population ou du respect des consignes sanitaires. Lors des rencontres d'information avec le Bureau de la PDG, le CUCI a constaté que des mesures ont été mises en place pour soutenir et informer les usagers. En conclusion, il est jugé que la recommandation formulée au 31 mars 2021 a été respectée.

#### 7) La pénurie de main-d'œuvre

En septembre 2021, l'établissement s'est vu contraint d'annoncer un plan de contingence pour faire face à la sévère pénurie de personnel en soins infirmiers qui sévit en région. Les comités des usagers et de résidents ont été informés de la situation par la PDG. Les enjeux de la pénurie de main-d'œuvre et les détails de la situation ont été présentés aux comités des usagers et de résidents. Le CUCI souhaite que les mesures prises pour informer les membres des comités soient maintenues afin de leur permettre de comprendre la situation. Considérant que la pénurie de main-d'œuvre est susceptible de se poursuivre, le CUCI maintient la recommandation formulée au 31 mars 2021 :

- ***Que l'établissement informe régulièrement le CUCI ainsi que les comités des usagers et de résidents de la situation en regard de la pénurie de main-d'œuvre et des mesures prises pour maintenir les services à la population.***

8) Les délais d'attente pour l'obtention des services médicaux spécialisés

La pénurie de main-d'œuvre et les mesures sanitaires ont un impact direct sur le nombre d'usagers en attente de services médicaux spécialisés et la durée d'attente. En 2020-2021, le CUCI a fait part de ses préoccupations à la DSPEU concernant les services médicaux spécialisés en ophtalmologie. Ces mêmes préoccupations se manifestent au 31 mars 2022 et un suivi du CUCI sera maintenu au cours de la prochaine année au sujet de ce secteur d'activités et des autres spécialités médicales puisqu'il est possible qu'elles soient affectées par la pénurie de main-d'œuvre. Afin de s'assurer que les droits et la qualité des services offerts aux usagers sont respectés, le CUCI assurera un suivi aux observations et préoccupations des comités des usagers. Pour ce faire, le CUCI adresse la même recommandation qu'au 31 mars 2021 :

- ***Que l'établissement propose au CUCI une modalité de transmission des informations concernant les listes et délais d'attente des usagers pour l'accès aux services médicaux spécialisés.***

9) La tarification des stationnements

Lors de l'annonce du MSSS de la grille de tarification des stationnements, le 20 juin 2020, la Direction des services techniques et logistique (DSTL) prévoyait procéder à des appels d'offres afin de remplacer les guérites pour répondre aux nouvelles exigences au cours des mois suivants. Le CUCI a par la suite été informé que les démarches étaient retardées en raison des coûts associés pour remplacer les guérites et mettre à jour les installations. Des mesures temporaires ont été mises en place en attendant de faire les changements nécessaires sur le plan des installations. Il est toutefois constaté que la grille de tarification n'est pas appliquée, comme le prévoit le MSSS, ce qui risque de porter atteinte à l'objectif du MSSS de faciliter l'accès aux soins et aux services pour les installations concernées au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. Par conséquent, les usagers et les visiteurs ne bénéficient pas de la gratuité pour la durée de moins deux heures d'utilisation du stationnement ainsi que des autres tarifs prévus par le MSSS pour les durées de deux heures et plus. Afin que les usagers et les visiteurs puissent bénéficier des tarifs prévus par le MSSS en toute équité pour toutes les installations concernées au CISSS, le CUCI formule la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS prenne les mesures nécessaires afin que soit respectée la grille de tarification des stationnements prescrite par le MSSS au plus tard le 31 mars 2023.***

## 11. RAPPORT FINANCIER DU CUCI

Voir le rapport financier du CUCI en annexe.

**12. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE.**

*Montant total des sommes allouées à tous les comités des usagers et le solde de la somme allouée en 2021-2022 au 31 mars 2022*

<b>NOM DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS</b>	<b>BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT</b> Montants inscrits à la ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	<b>SOLDE</b> Montants inscrits à la ligne (i) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents
CU des Aurores-Boréales	22 300	23 886
CU Les Eskers de l'Abitibi	25 327	17 171
CU de Rouyn-Noranda	33 167	19 767
CU de la Vallée-de-l'Or	47 109	10 148
CU du Centre jeunesse	11 461	22 740
CU du Témiscamingue	16 536	6 897
CU du CRDP La Maison	10 171	10 907
CU du CRDI Clair Foyer	9 893	5 822
CU du Centre Normand	6 000	3 823
CU du Centre intégré (CUCI)	90 000	25 600
<b>Total</b>	<b>271 964</b>	<b>146 761</b>

N.B. Les budgets alloués aux comités de résidents qui apparaissent en zone grise sont inclus dans ceux des comités des usagers. C'est pourquoi la somme qui apparait au total ne les comptabilise pas.

Le 2 juin 2022



Carole Bédard, présidente

**LISTE DES ACRONYMES**

CAAP-AT :	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue
CHSLD :	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS :	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CPM :	Conseil provincial des malades
CUCI :	Comité des usagers du Centre intégré
DQÉPÉ :	Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique
DSPEUPC :	Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique
DSTL :	Direction des services techniques et logistique
GMF :	Groupe de médecine familiale
IRM :	Imagerie par résonance magnétique
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MRC :	Municipalité régionale de comté
NSA :	Niveau de soins alternatifs
PDG :	Présidente-directrice générale
PIV :	Programme d'identification visuelle
RPCU :	Regroupement provincial des comités des usagers
SAPA :	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
UQAT :	Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue