

Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS 2021-2022

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 des Aurores-Boréales

2. MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2021-2022 fut encore une année difficile pour le bon fonctionnement du comité des usagers et des comités de résidents. La situation pandémique et les mesures sanitaires s'y rattachant ne permettent pas les rencontres en présentiel. Ce qui a eu pour impact la perte des membres des comités de résidents de Macamic et Palmarolle. Nous avons tenu toutes nos rencontres en mode virtuel. Nous avons axé sur le partage rapide de la documentation reçue des diverses instances ou organismes avec les membres des comités.

Nous avons tenu 6 rencontres régulières, 1 rencontre extraordinaire, 1 séance de travail et 1 assemblée générale et ce en virtuel.

Le recrutement des membres pour les différents comités demeurent toujours un enjeu majeur pour le bon fonctionnement. Pour le comité de Palmarolle et Macamic, nous déplorons le départ de la présidente et de la vice-présidente et des 3 derniers membres restants. Une planification de recrutement avait été planifiée à l'automne passée mais avec le retour en force de la pandémie et le manque de disponibilité de tous les acteurs dans le dossier, nous avons dû remettre le tout. Cependant, on n'abandonne pas et nous élaborons une nouvelle stratégie de recrutement. Une rencontre est déjà planifiée avec Mme Nancy Tremblay et notre coordonnatrice du CU des Aurores-Boréales.

Bénévolat

Pour réaliser les mandats, les membres du comité ont mis plus de 300 heures collectivement. Je tiens à remercier tous les membres du comité des usagers ainsi que les membres des comités de résidents pour leur travail malgré la situation pandémique qui prévaut dans nos installations. Je n'oublie pas le travail de notre coordonnatrice Mme Francine Lehouiller qui sans son soutien nous n'aurions pu tenir le fort jusqu'au bout.

Remerciement

Je tiens à remercier tout le support apporté par le CUCI et également remercier Mme Caroline Roy, PDG du CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE, Mme Maggy Vallières (DQÉPÉ) et Mme Sylvie Petit pour leur grande disponibilité, et leur grande transparence. Sans oublier notre commissaire aux plaintes Mme Julie Lahaie qui était toujours disponible pour nous apporter son soutien.

Comme présidente et représentante du comité des usagers des Aurores-Boréales, j'ai assisté à :

- 8 rencontres du comité des usagers du centre intégré
- 12 rencontres du comité exécutif du comité des usagers du centre intégré
- 2 rencontres du comité de gestion des risques du centre intégré
- 1 assemblée générale du comité des usagers du centre intégré
- 1 assemblée générale du centre d'aide et d'assistance aux plaintes

- 1 présentation du rapport annuel de la commissaire aux plaintes
- 1 présentation sur les services de la direction de la protection de la jeunesse
- 1 conférence avec M. Brunet président du conseil des malades

Avec la lecture et les suivis des documents et demandes diverses, cela représente environ 170 heures de bénévolat au niveau du régional.

Ginette Germain
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons trois grandes priorités pour l'année 2021-2022 :

- La première était de maintenir le contact avec les usagers. Cette priorité n'a pu être réalisée à la hauteur de nos espérances étant donné le contexte de la pandémie. Cependant, la distribution des calendriers du CUCI (avec énumération des droits des usagers) nous a permis de promouvoir les droits des usagers et des comités d'usagers / résidents. Malgré le fait qu'on ne pouvait le distribuer directement aux usagers ou aux départements / bureau (CHSLD, centre hospitalier, RI, organismes communautaires), la distribution s'est effectuée quand même avec l'aide des agentes administratives, chefs de services, responsable des organismes, la coordonnatrice du CU, les présidentes des comités de résidents. À poursuivre pour l'année 2022-2023
- La deuxième était de maintenir le contact avec les membres du comité d'usagers et les comités de résidents. Malheureusement, la présidente et la vice-présidente du comité de résidents de Macamic/ Palmarolle ont démissionné. Le contact avec les membres s'est maintenu en faisant suivre tous les documents ou informations. Les 3 autres membres restants ont décidé de quitter par la suite.
- La troisième a été de reconstruire les comités de résidents de Macamic et Palmarolle. Une première rencontre a eu lieu avec Mme Nancy Tremblay, gestionnaire milieu de vie CHSLD Macamic et répondante SAPA secteur Abitibi-Ouest.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Ginette	Germain			Présidente
Carole	Bédard		Représentante CR du CHSLD La Sarre	Vice-présidente
Josiane	Michaud			Secrétaire-trésorière
Carolle	Touzin			Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	<i>Ginette</i>	<i>Germain</i>	819-333-3763	<i>ginette.germain.ci:sssat@ssss.gouv.qc.ca</i>	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7
<i>Responsable</i>	<i>Sylvie</i>	<i>Petit</i>	819-764-5131 (49212)	<i>sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca</i>	1, 9 ^e Rue Rouyn-Noranda J9X 2A9
<i>Coordonnatrice</i>	<i>Francine</i>	<i>Lehouiller</i>	819-333-2311 (2433)	<i>08_comite_usagers_AB@ssss.gouv.qc.ca</i>	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Rencontre avec la direction du CISSSAT

- 11 rencontres avec la PDG du CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE sur la situation pandémique et l'efficacité des services en lien avec la pénurie de personnel.
- 3 rencontres concernant l'offre alimentaire en CHSLD

Rencontre avec le CUCI

- 18-05-2021 : Présentation du Guide sur les modes de communication entre le CUCI, les comités d'usagers, de résidents et le CISSS-Abitibi-Témiscamingue, par Mme Claudette Carignan et Mme Sylvie Petit.
- Assemblée générale du comité des usagers du centre intégré du CISSS-Abitibi-Témiscamingue
- 17 mars 2022 : Atelier sur la préparation des rapports d'activités annuels avec M. Alain Couture, coordonnateur et Mme Carole Bédard, présidente du comité des usagers du centre intégré du CISSS Abitibi-Témiscamingue.

Dossier stationnement

Depuis juin 2020 que la circulaire du Ministère est en vigueur et les usagers de nos installations sont toujours pénalisés pour les 2 premières heures gratuites selon la dite circulaire. Les dernières informations reçues faisaient état de la mise aux normes vers avril ou mai 2022.

Administratif

Nous sommes tous en télétravail, la coordonnatrice effectue les suivis des courriels adressés au comité ainsi que les courriels en provenance des diverses instances ou organisations. Étant donné que notre bureau est situé dans l'entrée principale du centre hospitalier et que nous n'avons aucun contact avec les usagers, il a été possible de récupérer notre courrier et d'accéder à notre bureau à l'occasion et ce dans le respect des mesures en vigueur. De plus, un suivi financier est effectué à chaque rencontre du comité.

Formation / information

- 04 novembre 2021 : La peur des représailles par Mme Claire Girard, formatrice au RPCU
- 19 janvier 2022 : webinaire du RAAP : La peur des représailles
- 9 février 2022 : Projet sur le bail au niveau provincial par M. Sébastien Harvey, coordonnateur au déploiement du projet CAAP sur le bail.
- 16 Février 2022 : Conférence de Mme Julie-Andrée Girard : Prendre soin de soi dans le contexte actuel.
- 17 mars 2022 : Conférence de Mme Christine Grou sous le thème de Rebondir vers l'essentiel

Renseigner les usagers sur leurs droits

Malheureusement, dû aux circonstances de pandémie, nous n'avons pu tenir d'activité en présentiel. Cependant, nous avons effectué la distribution du calendrier 2022 du comité des usagers du centre intégré. Ce calendrier fait la promotion des droits et identifie les coordonnées des comités des usagers, commissaire aux plaintes ainsi que le centre d'aide et d'assistance aux plaintes. Avec les surplus budgétaires, nous avons investi dans la production d'objets promotionnels que nous espérons pouvoir distribuer auprès de nos usagers au cours de la prochaine année.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	6
<i>Séance de travail</i>	1
<i>Séance extraordinaire</i>	1
<i>Assemblée générale</i>	1

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

Nous n'avons pas eu de dossier à référer à la commissaire aux plaintes. Cependant, nous avons traité deux plaintes :

- Concernant l'accessibilité à un ergothérapeute pour l'évaluation des travaux pour l'adaptation d'un domicile. Les vérifications ont été effectuées auprès des services et malheureusement, il a été impossible de rejoindre l'utilisateur par la suite.
- Concernant l'attitude d'un employé. Le tout s'est réglé avec le chef de service à la satisfaction de l'utilisateur.

Il faut souligner également la disponibilité de la commissaire aux plaintes à venir discuter de différents sujets ou à nous transmettre des informations concernant les droits des usagers et à expliquer le processus de plainte.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Révision du plan d'action
- Poursuivre les démarches de recrutements de nouveaux membres pour les comités de résidents et le comité des usagers.
- Élaborer une activité de sensibilisation soit en présentiel ou en virtuel pour la semaine des droits des usagers 2022.
- Élaborer un plan de distribution en conformité avec les mesures sanitaires en vigueur, de nos articles promotionnels.
- Augmenter la visibilité de nos comités.
- Assurer le suivi de l'offre de service de notre secteur et faire connaître nos préoccupations sur les situations problématiques.
- Collaborer avec le CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE pour le sondage d'Agrément Canada prévu du 1^{er} mai au 30 juin 2022.
- Suivi rigoureux des budgets et en particulier d'utiliser à bon escient les surplus budgétaires afin d'augmenter la visibilité de nos comités.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Une année 2021-2022 encore difficile pour les comités au niveau du contact avec les résidents et leurs familles.

Pour l'année à venir, encore le défi de recrutement et de développer des moyens pour informer nos usagers de leurs droits et par le fait même augmenter notre visibilité auprès de la population.

Au niveau du CISSSAT, nous recommandons de s'assurer du suivi et du respect de la circulaire du ministère émis en juin 2020 sur l'application de la gratuité des stationnements (pour les 2 premières heures) dans les établissements de santé.

Je tiens à souligner l'aide apportée par Mme Carole Bédard, présidente du comité des usagers du CISSS Abitibi-Témiscamingue ainsi qu'à notre coordonnateur régional, M. Alain Couture, tout au long de l'année afin de s'assurer que nous ayons les ressources nécessaires au bon fonctionnement de nos comités.

Le comité des usagers et de résidents des Aurores-Boréales est fier du travail accompli au cours de la dernière année. Nous devons poursuivre nos efforts de recrutement de nouveaux membres, et de la mise en place de moyens pour rejoindre nos usagers, résidents et notre population.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir le rapport en annexe