

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

Québec 

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021-2022

*Comité des usagers du Témiscamingue*

2022-04-01

## 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

Cette deuxième (2<sup>e</sup>) année de pandémie a entraîné son lot de réalisations mais aussi de frustrations.

### Commençons par les réalisations

Bien que nous ayons été contraints de travailler uniquement en virtuel, nous avons pu réaliser sept (7) rencontres de notre comité. Nous avons eu également la possibilité de participer mensuellement à des rencontres virtuelles avec la direction du CISSSAT, de même que des rencontres de formation avec le RPCU ainsi que des rencontres organisées par le CUCI.

Bien que nos boîtes à suggestions n'étaient pas disponibles, nous avons reçu et assuré un suivi à dix (10) messages enregistrés d'utilisateurs sur notre boîte vocale.

Le Wi-Fi est devenu disponible à l'hôpital de Ville-Marie, Un gros plus pour ceux et celles qui sont hospitalisés.

Le projet de construction et rénovation de notre hôpital de Ville-Marie est enfin réalisé. C'est un gros « plus » pour nos utilisateurs.

### Quelques frustrations vécues au cours de cette année

Les rencontres en présentiel nous ont beaucoup manqué.

La principale frustration est allée au niveau de la procédure pour faire valider par le programme d'identification visuelle (PIV) tant nos objets promotionnels que nos communications écrites ou parlées.

À l'image du calendrier produit régionalement, il faut absolument trouver un moyen pour diminuer les coûts associés à la production de documents écrits ou parlés sans quoi, notre budget deviendra insuffisant pour satisfaire à nos besoins pour rejoindre la population.

Le point de service Notre-Dame-du-Nord n'a toujours pas été rétabli pour assurer un service indispensable pour nos utilisateurs de ce secteur.

Le Wi-Fi n'est malheureusement pas encore disponible au CHSLD de Ville-Marie et de Témiscaming-Kipawa.

En terminant je voudrais dire un gros merci à tous nos membres du comité dont l'implication dans la cause des utilisateurs n'a jamais fait défaut; même en période de pandémie, les membres de notre comité ont offert plus 800 heures de bénévolat.

Je veux souligner aussi l'implication de nos membres dans d'autres organismes visant à assurer de meilleures qualités de vie à nos personnes âgées.

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

*Raymond Bagner*

Président du Comité des Usagers du Témiscamingue

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

Nous avons comme objectif de compléter la réalisation de notre plan d'action mais la pandémie a mis un frein à nos travaux.

Nous avons l'intention de faire 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.

Nous n'avons pas pu vérifier, à savoir si des usagers avaient pu éviter un déplacement vers un hôpital en région, lorsqu'un simple rapport pouvait à tout le moins être transmis, par visioconférence ou par télémédecine.

#### **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 Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).
- Séance d'information portant sur la réorganisation des services au CISSSAT.
- Formation sur la peur des représailles.
- Rencontres – échanges avec la direction du CISSSAT.
- Sondage organisé par le CUCI pour connaître la motivation des membres des comités.
- Reconcentre virtuelle avec Mme Jolyne Lalonde, portant sur le rapport du sondage (motivation).
- Conférence de Mme Julie-Andrée Girard, ayant pour thème "Prendre soin de soi dans le contexte actuel".
- Participation au suivi de l'efficience régionale et de la pandémie.
- Conférence de Mme Christine Grou.
- Rencontre virtuelle – atelier de travail – rapport annuel.
- Assemblée générale annuelle (AGA) du RPCU.
- Et plusieurs autres rencontres virtuelles tout aussi intéressantes.

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, aux télévisions communautaires et enfin au journal Le Reflet. Nous avons également procédé à la distribution d'articles promotionnels ainsi que des calendriers produits régionalement.

Enfin, même si nous n'avons pas pu réaliser des activités en présentiel, nous avons quand même pu tenir sept (7) rencontres en virtuel de notre comité des usagers.

#### 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
Lyselle	Côté	X		Trésorière
Pauline	Dupont	X		Membre et représentante du CR
Gisèle	Falardeau	X		Membre
Raymond	Gagnon	X		Président du CU et du CR
Jacques	Girard	X		Membre et représentant du CR
Hélène	Riendeau	X		Vice-présidente et représentante du CUCI
Carmen	Rivard	X		Membre et représentante du CUCI
Gilles	Vaillancourt	X		Membre et représentant du CR

#### 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
Secrétaire	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.

##### 2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Donner un suivi aux insatisfactions des usagers.

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

Nous avons reçu dix (10) appels d'usagers qui demandaient un suivi de notre part :

- Trois (3) des messages reçus témoignaient de la satisfaction des usagers tant à l'urgence qu'à l'hospitalisation.

- Une (1) insatisfaction a été signalée en lien avec la toilette pour les personnes handicapées. Les corrections ont été apportées suite à notre signalement.
- Une (1) insatisfaction, suite à une visite à l'urgence, alors que le médecin traitant avait modifié la prescription des médicaments de l'usager, sans lui demander s'il avait un médecin pour le suivi. Là aussi, notre intervention a permis à l'usager d'être pris en main par un médecin.
- Un (1) autre message nous informait qu'une personne âgée hospitalisée allait être transférée à un autre endroit en région. La dame est décédée avant son transfert.
- Deux (2) autres messages nous demandaient des informations pour déposer une plainte quant à des services reçus. Nous avons dirigé ces personnes vers la commissaire aux plaintes.
- Enfin, les deux (2) derniers messages étaient en lien avec une demande d'information sur les droits.

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

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

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	7
Assemblée générale	1

## 8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEUR 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

1. Actualisation de notre plan d'action en vue d'en faire notre instrument de contrôle pour nous guider dans nos actions.
2. 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.
3. Poursuivre le soutien au comité des résidents du CHSLD de Ville-Marie.

## 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.
- 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

Que le CISSSAT mette tout en œuvre pour éviter d'avoir à déraciner de leur milieu, faute de place des personnes âgées hospitalisées.

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

Annexes 3 à joindre (rapport financier suivra plus tard).