RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DE LA VALLÉE-DE-L'OR 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 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 2021-2022. La composition du comité est demeurée la même durant l'année. Nos rencontres, encore cette année, ont eu lieu de façon virtuelle et la majorité des membres ont participé aux nombreuses rencontres.

Le départ de madame Francine Laroche comme coordonnatrice a laissé un grand vide. Je la remercie pour les nombreuses années où elle nous a très bien accompagnés. Son départ et la difficulté à recruter une nouvelle ressource a apporté un surplus de travail pour les membres qui ont tous contribué d'une manière ou d'une autre. À vous tous, je dis merci beaucoup.

Le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or compte remplir son mandat en informant les usagers de leurs droits et en continuant d'être le gardien de leurs droits.

Marc Audet

Marc Audet, président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Encore cette année, les mesures sanitaires imposées par la pandémie ont restreint considérablement les activités d'information et de promotion concernant les comités d'usagers et de résidents. Aucune communication de groupe n'a pu être faite en présentiel.

Malgré l'absence de coordonnatrice pendant plusieurs mois, les membres du comité ont assuré leur mandat de gardien des droits des usagers et les fonctions du CU sans bris de service :

- Réception et suivi de 16 demandes de la part des usagers.
- Révision des dépliants d'information du CU et des CR.
- Mise à jour du plan d'action.
- Diffusion à la télévision et au cinéma de capsules vidéo sur les droits des usagers.
- Diffusion à la radio d'une capsule audio.
- Suivi et réactions au Plan de contingence du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSSAT).
- Recherche et achat de matériel promotionnel qui respecte les normes de l'établissement et le plan d'identification visuelle (PIV).
- Participation de plusieurs membres du comité des usagers aux rencontres concernant le Plan de contingence et la pandémie avec Mme Caroline Roy, PDG du CISSSAT et

Mme Maggy Vallières, directrice à la DQPÉ ainsi qu'à deux conférences avec Mme Vallières.

- Participation de quelques membres aux conférences à la population de la PDG du CISSSAT.
- Implication dans les dossiers suivants :
  - ✓ Accès aux services en ophtalmologie
  - ✓ Respect de la dignité lors de mammographie
  - ✓ Problématique des objets perdus
  - ✓ Accès aux stationnements pour les personnes handicapées au CHVO
  - ✓ Manque de personnel pour services aux personnes handicapées physiques
  - ✓ Transfert d'usagers avec niveau de soins alternatifs (NSA)
  - ✓ Boîte à suggestions
  - ✓ Usagers/partenaires
- Poursuite du recrutement des membres
- Soutien aux comités de résidents et ce, malgré l'absence d'une coordonnatrice
- Soutien au recrutement d'un représentant des CR de la Vallée-de-l'Or au CUCI
- Participation de la coordonnatrice au sondage de satisfaction dans les trois CHSLD
- Participation aux conférences offertes par le CUCI
- Distribution des calendriers du CUCI avec un droit des usagers sur chaque page
- Recrutement d'une coordonnatrice
- Démarche avec une entreprise pour concevoir un plan de communication
- Suivi budgétaire
- Acquisition d'une licence ZOOM.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Marc	Audet	X		Président
Lorraine	Lamontagne	X		Vice-présidente et secrétaire
Dominique	Guillemette	X	Représentante CR	Trésorière
Monic	Ferron	X	Représentante au CUCI	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 2MO*
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			*819-825-5858 #4567*		*1212, avenue Brébeuf Val-d'Or (QC) J9P 2C9*

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Encore cette année, les mesures sanitaires imposées par la pandémie ont restreint considérablement les activités d'information et de promotion concernant les comités d'usagers et de résidents. Aucune communication de groupe n'a pu être faite en présentiel.

Malgré l'absence de coordonnatrice pendant plusieurs mois, des membres du comité ont assuré les fonctions du CU sans bris de service. Ils ont consacré plus de 1 100 heures en bénévolat.

- Le comité a accueilli et assuré le suivi de 16 demandes
  - ✓ d'information/références (10);
  - ✓ d'accompagnement/informations (4);
  - ✓ sécurité (1);
  - ✓ services (1).

  Ces demandes proviennent du
  - ✓ CHVO (4),
  - ✓ CHSLD (4),
  - ✓ RPA (3),
  - ✓ CLSC (1),
  - ✓ CHM (1),
  - ✓ UTRF (1)
  - ✓ Autres MRC (2).

  La majorité de ces plaintes concernent le droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, en continu, personnalisés et sécuritaires.

- Les dépliants d'informations du CU et des comités de résidents ont été révisés afin de se conformer aux normes de l'établissement et du PIV. Ces dépliants, à cause du contexte, ont pu être distribués seulement dans les pochettes remises lors de l'admission de résidents en CHSLD.

- Le plan d'action, qui nous guide afin d'atteindre les objectifs fixés nous a permis, lors de révisions, de constater que nous avons réalisé majoritairement ces objectifs.

- Afin de faire connaitre le CU, il y a eu diffusion à la télévision (TVA et NOOVO) de capsules vidéo sur les droits des usagers, lors de la Semaine des droits des usagers. De plus, ces capsules vidéo ont paru pendant six semaines au cinéma (Fêtes, semaine de relâche, septembre, Semaine des droits des usagers).

- Une capsule mentionnant un droit des usagers a aussi été diffusée à la radio (Radio Énergie) durant la Semaine des droits des usagers.

- À l'automne 2021, il y a eu la distribution de calendriers 2022 conceptualisés et payés par le CUCI. Ces distributions de calendriers ont eu lieu dans les trois CHSLD de la MRC, dans des résidences privées et publiques pour ainés, au service du soutien à domicile du CLSC pour le personnel et leurs usagers ainsi qu'à l'Hôpital de Malartic. Des calendriers ont aussi été placés à la Boutique du CH Val-d'Or. En tout, 1 100 calendriers ont été distribués.

- Le plan de contingence mis en place par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue a retenu notre attention et plusieurs membres ont participé aux 8 rencontres avec Mme Caroline Roy, PDG du CISSSAT et Mme Maggy Vallières, directrice à la DQPÉ ainsi qu'à deux conférences avec Mme Maggy Vallières. Ces rencontres nous ont permis de bien suivre l'évolution des dossiers. Le CU est demeuré vigilant face aux modifications apportées afin de s'assurer que les droits des usagers ne soient pas brimés. La fermeture partielle de l'urgence de Senneterre nous a fait réagir afin que la population reçoive le plus possible d'informations pertinentes. Des échanges avec la PDG et la direction de la DQPÉ ont eu lieu à ce sujet. Heureusement, la situation de l'urgence de Senneterre est maintenant revenue à la normale. Nous sommes aussi demeurés à l'affût du transfert des clientèles de niveau de soins alternatifs (NSA). Une situation, à ce sujet, dans notre MRC a été portée à notre attention à la fin mars, lors du début de la 6e vague.

- Certains dossiers ont requis notre attention et des démarches ont été faites afin que les droits des usagers soient respectés :

  - ✓ Accès aux services en ophtalmologie : les démarches faites, en collaboration avec le CUCI, ont permis de sensibiliser la direction concernée à cette problématique. Différentes actions sont en cours et il y a une amélioration du délai d'accès à ces services.
  - ✓ Une situation a aussi été signalée (trois personnes) en lien avec le respect à la dignité lors de mammographie. Après vérification, il semble que cette situation est liée à une employée spécifique. Nous n'avons pas eu d'autres commentaires à ce sujet.
  - ✓ Le nombre d'objets perdus au CH de Val-d'Or nous préoccupe. Des démarches à ce sujet ont été effectuées auprès de notre représentant de l'établissement. Le dossier suit son cours.

- Les dépliants d'informations du CU et des comités de résidents ont été révisés afin de se conformer aux normes de l'établissement et du PIV. Ces dépliants, à cause du contexte, ont pu être distribués seulement dans les pochettes remises lors de l'admission de résidents en CHSLD.

- Le plan d'action, qui nous guide afin d'atteindre les objectifs fixés nous a permis, lors de révisions, de constater que nous avons réalisé majoritairement ces objectifs.

- Afin de faire connaitre le CU, il y a eu diffusion à la télévision (TVA et NOOVO) de capsules vidéo sur les droits des usagers, lors de la Semaine des droits des usagers. De plus, ces capsules vidéo ont paru pendant six semaines au cinéma (Fêtes, semaine de relâche, septembre, Semaine des droits des usagers).

- Une capsule mentionnant un droit des usagers a aussi été diffusée à la radio (Radio Énergie) durant la Semaine des droits des usagers.

- À l'automne 2021, il y a eu la distribution de calendriers 2022 conceptualisés et payés par le CUCI. Ces distributions de calendriers ont eu lieu dans les trois CHSLD de la MRC, dans des résidences privées et publiques pour ainés, au service du soutien à domicile du CLSC pour le personnel et leurs usagers ainsi qu'à l'Hôpital de Malartic. Des calendriers ont aussi été placés à la Boutique du CH Val-d'Or. En tout, 1 100 calendriers ont été distribués.

- Le plan de contingence mis en place par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue a retenu notre attention et plusieurs membres ont participé aux 8 rencontres avec Mme Caroline Roy, PDG du CISSSAT et Mme Maggy Vallières, directrice à la DQPÉ ainsi qu'à deux conférences avec Mme Maggy Vallières. Ces rencontres nous ont permis de bien suivre l'évolution des dossiers. Le CU est demeuré vigilant face aux modifications apportées afin de s'assurer que les droits des usagers ne soient pas brimés. La fermeture partielle de l'urgence de Senneterre nous a fait réagir afin que la population reçoive le plus possible d'informations pertinentes. Des échanges avec la PDG et la direction de la DQPÉ ont eu lieu à ce sujet. Heureusement, la situation de l'urgence de Senneterre est maintenant revenue à la normale. Nous sommes aussi demeurés à l'affût du transfert des clientèles de niveau de soins alternatifs (NSA). Une situation, à ce sujet, dans notre MRC a été portée à notre attention à la fin mars, lors du début de la 6e vague.

- Certains dossiers ont requis notre attention et des démarches ont été faites afin que les droits des usagers soient respectés :

  - ✓ Accès aux services en ophtalmologie : les démarches faites, en collaboration avec le CUCI, ont permis de sensibiliser la direction concernée à cette problématique. Différentes actions sont en cours et il y a une amélioration du délai d'accès à ces services.
  - ✓ Une situation a aussi été signalée (trois personnes) en lien avec le respect à la dignité lors de mammographie. Après vérification, il semble que cette situation est liée à une employée spécifique. Nous n'avons pas eu d'autres commentaires à ce sujet.
  - ✓ Le nombre d'objets perdus au CH de Val-d'Or nous préoccupe. Des démarches à ce sujet ont été effectuées auprès de notre représentant de l'établissement. Le dossier suit son cours.

- ✓ Le stationnement pour les véhicules avec une rampe d'accès est difficile car peu d'espace pour débarquer du véhicule et le parcomètre est difficile à atteindre. Ce dossier qui a été porté à l'attention de l'établissement, ne semble pas prioritaire.
- ✓ Nous maintenons notre collaboration au projet usager-partenaire, en transmettant l'information au besoin et en sollicitant des candidatures.
- ✓ Les démarches concernant un projet-pilote de boite à suggestions à installer à l'hôpital de Val-d'Or après la pandémie se poursuivent.

- La coordonnatrice du comité des usagers et, en son absence, un membre du comité des usagers ont assuré une présence lors de toutes les rencontres des comités de résidents des trois 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. Il est à noter la grande collaboration d'Annie Dion, conseillère pour les milieux de vie aux CHSLD. La présence de gestionnaires du CHSLD concerné et autres responsables lors de problématique a permis des échanges fructueux. Les membres du CU portent attention aux dossiers des CR et à leur évolution. Ils ont été sensibilisés à l'importance d'une représentante des CR au CUCI. Depuis la démission de Mme Muir, celle-ci n'a pas été remplacée.

- La coordonnatrice, en collaboration avec la conseillère en milieu de vie, a participé à l'élaboration et à la distribution du sondage annuel de satisfaction des services en CHSLD. Ce sondage permet de connaître le degré de satisfaction concernant les services rendus dans les CHSLD de la MRC.

- Quelques membres ont participé aux conférences organisées par le CUCI :
  - ✓ 16 février 2022 : Prendre soin de soi dans le contexte actuel. Mme Julie-Andrée Girard.
  - ✓ 17 mars 2022 : Naviguer dans l'adversité, Mme Christine Grou, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec

- Le comité n'a pu actualiser le plan de communication commandé à CC Communications qui propose des moyens pour rejoindre la population, se faire connaitre et faire du recrutement. Cependant, deux membres ont assisté à la présentation de Mme Jolyne Lalonde, contractuelle engagée par le CUCI. Certaines de ses suggestions seront utilisées au cours de la prochaine année.

- La représentante du comité au CUCI a toujours transmis l'information et remis un résumé des réunions aux membres du comité. Lorsque requis, elle a toujours répondu aux demandes. Ainsi, les membres du CU suivent l'évolution des dossiers du CUCI et peuvent participer d'une certaine façon à la réalisation des objectifs du CUCI. L'accès au dossier est une préoccupation importante depuis 4 ans. La représentante s'assure régulièrement du suivi auprès du CUCI.

- Toutes les occasions sont bonnes pour essayer de recruter des membres pour notre comité.

- Un membre du CU fait partie du comité de lecture du CUCI.

- En début d'année, notre coordonnatrice, depuis six ans, a quitté. Nous avons investi beaucoup de temps et d'énergie dans le recrutement et l'orientation de personnes engagées. Malheureusement, nous nous retrouvons à la case départ.

- Le budget a fait l'objet d'un suivi régulier lors des réunions. Afin d'acquérir un peu d'autonomie, nous avons acheté une licence ZOOM.
- Le président participe aux groupes de travail du RPCU.
- Même s'il n'y a pas eu d'activités spécifiques pour la clientèle interne en santé mentale, à cause du contexte précédemment décrit, nous souhaitons la création d'un comité de résidents à l'Hôpital de Malartic.

7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'année	10
Nombre de réunions extraordinaires tenues en cours d'année	4
Assemblée générale	1

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

- Le comité a invité la commissaire aux plaintes pour la présentation du rapport annuel avec les spécificités pour la MRC Vallée-de-l'Or, en janvier 2022. À la suite de cette rencontre virtuelle, les membres ont suivi l'évolution du dossier des transferts NSA vers une autre MRC.
- Discussion avec le bureau de la commissaire aux plaintes dans un dossier qui a demandé une intervention. Dans un autre cas, l'écoute et l'information donnée ont aidé à la résolution du problème. La collaboration avec le Bureau de la commissaire aux plaintes est excellente.
- Adhésion comme membre au CAAP en tant que CU et adhésion personnelle de quelques membres du CU.
- Référence, pour information, d'une personne au CAAP.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Sous le signe de l'optimisme, nous prévoyons pour 2022-2023 :

- Poursuivre les activités déjà existantes.
- Recruter une coordonnatrice.
- Être vigilant concernant les impacts sur les droits des usagers en lien avec le plan de contingence du CISSSAT.
- Recruter une représentante des comités de résidents au CUCI.
- Reprendre les présentations des comités à des organismes et à la population.
- Mettre en place un comité de résidents à l'hôpital de Malartic.
- Réaliser un sondage concernant le respect des droits des usagers à l'urgence du CH de Val-d'Or.
- Mettre en place des boîtes de suggestions.
- Fournir les tableaux à placer sur la porte de chambre pour laisser des messages pour les CHSLD de Malartic, Senneterre et Val-d'Or.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Malgré les contraintes liées aux mesures sanitaires, nous avons tenu de nombreuses rencontres du comité en virtuel et le taux de participation est très élevé. Cependant, après deux ans, sans rencontre en présentiel, la motivation des membres commence à diminuer. Il est donc impérieux de reprendre le plus rapidement possible les rencontres en présentiel.

Les mesures en lien avec le PIV et les normes linguistiques ont demandé beaucoup de temps et d'énergie pour les bénévoles que nous sommes.

Comme durant ces deux dernières années, les activités d'information et de promotion des comités n'ont à peu près pas eu lieu, et que les gestionnaires, dont plusieurs sont nouveaux, ont eu à gérer une pandémie, il nous apparait qu'une nouvelle présentation des rôles et mandats serait pertinente afin de bien comprendre les attentes de part et d'autre.

RECOMMANDATIONS :

Le comité des usagers souhaite :

- **Que nous soyons informés et impliqués dans les situations problématiques concernant les droits des usagers dans nos installations.**
- **Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue allège les règles du PIV et soutienne réellement les comités dans leurs projets et demandes.**
- **Que le CUCI rencontre les gestionnaires pour présenter les CR, CU et le CUCI**
- **Qu'un suivi SOUTENU concernant l'harmonisation de la politique sur l'accès à son dossier médical par l'usager soit transmis aux membres sachant que cette demande est faite depuis février 2018, soit au-delà de 4 ans.**

11. RAPPORT FINANCIER

Voir en annexe 3