Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS
2022-2023

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 DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2022-2023 fut encore une année difficile pour le bon fonctionnement du comité des usagers et des comités de résidents. Malgré le retour lentement à la normale suite à la situation pandémique et les mesures sanitaires s'y rattachant, nous n'avons pas tenu de rencontre en présentiel. 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, et 1 assemblée générale en virtuel.

Le recrutement des membres pour les différents comités demeure toujours un enjeu majeur pour le bon fonctionnement. Pour le comité de Palmarolle et Macamic, nous n'avons toujours pas pu le remettre en marche. Actuellement, j'assiste aux rencontres milieu de vie qui sont recommencées depuis le mois de septembre 2022, ce qui permet le contact avec des résidents. Nous espérons pouvoir faire renaître ces comités. Cependant, on n'abandonne pas et nous poursuivons nos efforts pour recruter de nouveaux membres tant au comité des usagers qu'au niveau des comités de résidents.

Bénévolat

Pour réaliser les mandats, les membres du comité ont mis plus de 420 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 un retour difficile suite aux traces laissées par la situation pandémique qui prévalait 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.

Remerciements

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

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

- 9 rencontres du comité des usagers de centre intégré (CUCI) incluant l'assemblée générale annuelle
- 9 rencontres du comité exécutif du CUCI
- 4 rencontres avec le comité de formation du CUCI
- 1 présentation du Plan de santé par la PDG Mme Caroline Roy
- 1 rencontre usager-partenaire

- 1 rencontre concernant le contrat des personnes ressources et les antécédents judiciaires (seulement Mme Lehouiller a assisté)
- 3 rencontres avec le comité de gestion des risques
- 3 rencontres avec le comité réorganisation des soins intensifs
- 1 présentation du rapport annuel de la commissaire aux plaintes
- 3 rencontres milieu de vie comité des résidents Macamic / Palmarolle
- 2 rencontres avec le comité alimentation du comité de résidents Macamic / Palmarolle
- 10 rencontres sur l'efficience des services
- 1 rencontre sur l'avancement des travaux pour l'instauration des stationnements gratuits dans nos installations.
- 5 rencontres en lien avec l'Agrément
- 1 rencontre avec le CAAP-AT à la RPA Les Jardins du Patrimoine
- 1 conférence sur la loi visant à protéger les personnes vulnérables
- 1 journée spéciale rencontre des présidents (CU et CR) seulement
- 1 journée spéciale rencontre des présidents (CU et CR) et des personnes ressources (Seulement Mme Lehouiller et Mme Bédard ont assisté)
- 1 présentation sur la lutte à la maltraitance
- 7 rencontres du Comité des usagers des Aurores-Boréales et 2 comités de travail en préparation de notre assemblée générale annuelle

Ginette Germain
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avions trois grandes priorités pour l'année 2022-2023 :

- 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 et la reprise lente des activités avec les usagers. 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 organismes, la coordonnatrice du CU, les présidentes des comités de résidents. Au niveau du centre hospitalier, nous avons pu en faire la distribution sur les unités de soins et autres services. 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, comme il n'y a plus aucun membre sur les comités de résidents de Macamic et Palmarolle, la présidente assurait le suivi avec instances du CHSLD. Le contact avec les membres s'est maintenu en faisant suivre tous les documents ou informations. La liaison avec le comité de résidents du CHSLD La Sarre est assurée via sa présidente Mme Carole Bédard.

- 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. Avec la reprise du comité de milieu de vie et du comité alimentation, des contacts ont pu être établis avec 2 résidentes et un membre de famille.

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
Présidente	*Ginette*	*Germain*	*819-333-3763*	*ginette.germain.cisssat@ssss.gouv.qc.ca*	*679, 2e Rue Est La Sarre J9Z 2X7*
Responsable	*Sylvie*	*Petit*	*819-764-5131 # 49212*	*sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca*	*1, 9e Rue Rouyn-Noranda J9X 2A9*
Coordonnatrice	*Francine*	*Lehouiller*	*819-333-2311 #2433*	*08_comite_usagers_AB@ssss.gouv.qc.ca*	*679, 2e Rue Est La Sarre J9Z 2X7*

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Rencontre avec la direction du CISSSAT

- 10 rencontres avec la PDG du CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE sur la situation pandémique et l'efficience des services en lien avec la pénurie de personnel
- 6 rencontres concernant l'offre alimentaire en CHSLD
- 2 rencontres avec le Dr François Aumond sur les services spécialisés
- 1 rencontre sur la gratuité des stationnements
- 1 rencontre sur la lutte à la maltraitance
- 1 présentation sur le plan de santé
- 1 rencontre concernant les contrats de services des personnes ressources des comités d'usagers

Rencontre avec le CUCI

- Assemblée générale du comité des usagers du centre intégré du CISSS-Abitibi-Témiscamingue
- 08 mars 2023 : 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
- 8 rencontres régulières
- Le CUCI transmet régulièrement tous les documents pertinents aux membres du CUCI
- Suivi régulier (compte-rendu, documents) des assemblées du Conseil d'administration du CISSSAT

Administratif

Nous sommes encore en télétravail, la coordonnatrice effectue les suivis des courriels adressés au comité ainsi que les courriels en provenance des diverses instances ou organisations. La prochaine étape sera de planifier un retour au bureau à raison d'une journée par semaine. De plus, un suivi financier est effectué à chaque rencontre du comité.

Formation / information

- 17 mars 2022 : Conférence de Mme Christine Grou sous le thème « Rebondir vers l'essentiel »

Renseigner les usagers sur leurs droits

Pour la semaine des droits des usagers, nous avions projeté d'aller rencontrer les résidents de la ressource d'hébergement privé (Les Jardins du Patrimoine) afin de les informer de leurs droits au niveau de la santé. Malheureusement, nous avons reçu un refus de la part de la directrice générale de la résidence, mais cependant elle nous permettait de laisser des dépliants dans un présentoir. Cependant, quelques mois plus tard, elle nous autorise à tenir une activité pour la promotion des droits. Le comité a invité la commissaire aux plaintes à se joindre à nous. Nous sommes en phase de planification pour cette activité.

Nous avons effectué la distribution du calendrier 2023 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. Les calendriers ont été distribués en présentiel au centre hospitalier et via les agentes administratives dans les CHSLD. Une tournée des organismes communautaires, résidences d'hébergement privées, CLSC, ressources intermédiaires a été effectuée.

7. TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions tenues en cours d'années	6
Séance de travail	2
Séance extraordinaire	1
Assemblée générale	1

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

Nous avons référé et / ou porté à l'attention de la commissaire aux plaintes

- L'absence d'un DEA dans une ressource d'hébergement privé pour personnes autonomes
- L'insatisfaction d'une famille sur le choix de l'installation pour l'hébergement d'un membre de la famille. La famille s'est tournée vers le centre d'aide et d'assistance aux plaintes avant d'aller à la commissaire. Il en est résulté que le dossier a été révisé.

- Autres dossiers traités par le comité :
  - 1 insatisfaction sur la décision de transférer un usager à l'extérieur de la MRC en attendant une place disponible dans la ressource intermédiaire. De l'information a été donnée et nous avons également conseillé d'aller vers la commissaire aux plaintes ou vers le centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes. Finalement, une place s'est libérée dans la RI en question et l'usager n'a pas été transféré.
  - 3 plaintes concernant le manque de confidentialité au site de vaccination à La Sarre. La présidente à communiquer avec le responsable du site et déjà des améliorations ont été apportées.
  - 2 plaintes concernant le manque de confidentialité de la part du gardien à l'entrée du centre hospitalier de La Sarre. On demandait où la personne se rend, a-t-elle un rendez-vous, etc. Alors que cela n'était plus nécessaire et en plus manquait de confidentialité. Des suivis ont été faits avec le responsable. La situation s'est améliorée.
  - 1 plainte concernant le manque de communication avec le proche aidant d'une personne de 95 ans hospitalisée qui a eu comme conséquence que le proche aidant n'était pas vraiment en état pour ramener la personne à son domicile (RPA). Le tout s'est bien terminé grâce à l'intervention du proche aidant et du coordonnateur. Le proche aidant refuse de porter plainte mais demande de faire part à la direction de considérer le proche aidant dans la trajectoire de soin de l'usager. Avec l'accord du proche aidant, le dossier a été acheminé vers la présidente du CUCI.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Révision du plan d'action
- Poursuivre les démarches de recrutement 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 en novembre 2023
- 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 connaitre nos préoccupations sur les situations problématiques.
- Collaborer avec le CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE pour les visites d'Agrément Canada prévues au cours de l'année 2023.
- 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 2022-2023 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 remercions le support de notre répondante Mme Sylvie Petit. Elle était toujours disponible pour nous conseiller. Il est certain que pour l'année à venir, il faut poursuivre les efforts pour améliorer la communication dans la trajectoire de soins de l'usager avec sa famille/ proche aidant.

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