

Rapport d'activités 2022-2023 DES COMITÉS DES USAGERS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue

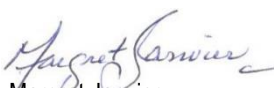
Nom du comité des usagers : Comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle Clair Foyer

2. MOT DU PRÉSIDENT

Je vous présente le rapport d'activités du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience intellectuelle Clair Foyer. C'est toujours avec le même plaisir que je m'implique à la promotion des droits et de la qualité des services. Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle méritent que des bénévoles s'assurent que les services sont offerts en respect avec leur dignité. Je remercie les membres du comité pour leur soutien dans mon rôle de présidente. Je tiens aussi à souligner le travail réalisé par M. Daniel Robitaille qui représente le comité et la clientèle du programme Déficience intellectuelle au comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI).

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi nos activités avec le souci de faire connaître les droits des usagers aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle et à leurs proches. Nous avons obtenu une excellente collaboration des représentants de la Direction des programmes Déficience intellectuelle, Trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique (DI-TSA-DP) lors des présentations sur une variété de sujets concernant les services. Les mesures sanitaires reliées à la pandémie ayant été assouplies, nous avons tenu nos rencontres en présentiel et en mode virtuel pour éviter les déplacements des bénévoles. Je crois que notre comité est mieux connu de la part de l'établissement et nous tentons de nous rendre plus visibles dans chaque secteur de l'Abitibi-Témiscamingue.

Je remercie les membres du comité pour leur participation et leur implication, malgré les contraintes reliées au fait que la distance nous empêche de nous voir plus souvent. Je tiens aussi à remercier M. Alain Couture qui est notre personne-ressource depuis le début de l'année 2022-2023. Je profite de l'occasion pour remercier également Mme Carole Bédard pour son dévouement et le temps accordé pour représenter les comités et les usagers auprès de l'établissement; nous sommes reconnaissants de votre travail remarquable. Finalement, je veux remercier M. Sébastien Grégoire-Lévesque, adjoint à la Direction des programmes DI-TSA-DP, pour sa grande disponibilité à nous informer sur les services offerts à la clientèle.



Margrét Janvier
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2022-2023

Priorités

- Distribuer les articles de promotion des droits aux usagers et leurs proches.
- Recruter de nouveaux membres afin d'avoir une représentation de tous les secteurs de la région.
- Rencontrer des représentants de la Direction du programme Déficience intellectuelle.
- Faire le suivi des dossiers et des sujets traités au CUCI avec la collaboration de notre représentant.
- Assurer le suivi du budget accordé par le CISSS et les dépenses réalisées.
- Réaliser des rencontres régulières des membres du comité.
- Réviser le dépliant d'information du comité.

- Être informé des services offerts aux usagers.
- Connaître la situation concernant les usagers en attente de services.
- Suivre l'évolution de la situation concernant les services et les soins offerts par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue en participant aux rencontres d'information offertes par les directions.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES DU COMITÉ AU 31 MARS 2022

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Margret	Janvier		X	Présidente
Carole	Lefort	X		Membre
James	Moorhead	X		Membre
Daniel	Robitaille	X		Membre et représentant au CUCI
Joanne	Shink	X		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Margret	Janvier	819 738-4999	mhjanvier355@gmail.com	355, chemin Rivière Piché Val-d'Or (Québec) J9P 4N7
Répondant de l'établissement	Yannick	Sévigny	819 622-2773 poste, 4445	yannsevi@ssss.gouv.qc.ca	21, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Québec) J9V 1W
Personne-ressource	Alain	Couture	819 764-3264 poste, 49289	acouture@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 ^e Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

- Distribution du matériel de promotion : Le comité a obtenu la collaboration des gestionnaires des points de service du programme Déficience intellectuelle pour remettre aux usagers et leurs proches une variété d'articles de promotion. Ainsi, les intervenants ont contribué à la distribution de plus de 400 calendriers 2023 sur la promotion des droits, des tabliers et des bouteilles d'eau réutilisables avec le thème « Comme toi, j'ai des droits ». Un feuillet d'information ainsi que le dépliant d'information présentant les droits et responsabilités des usagers sont remis à tous les usagers dans les pochettes d'accueil des nouveaux usagers inscrits aux services du programme Déficience intellectuelle ainsi qu'à leurs proches. C'est grâce à l'excellente collaboration des intervenants du centre de réadaptation que le comité peut informer les usagers et leurs proches de leurs droits et aussi de leurs responsabilités.
- Recrutement de nouveaux membres : Il est toujours souhaité recruter des représentants pour les secteurs de Rouyn-Noranda et d'Amos. Le comité a fait des approches auprès des organismes communautaires en déficience intellectuelle, mais la démarche s'est avérée infructueuse.

- Promotion des droits : La promotion des droits permet de rappeler que les personnes avec une déficience intellectuelle ont des droits au même titre que tous les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Pour concrétiser nos projets, nous remercions le Service des communications organisationnelles du CISSS qui a autorisé nos projets et fourni des conseils judicieux. En raison du manque de disponibilité chez les bénévoles, le comité n'a pas organisé d'activités de promotion lors de la Semaine des droits qui avait lieu en novembre 2022.
- Information aux membres du comité : Le représentant du comité au CUCI s'est assuré de transmettre la documentation en provenance du CUCI et de l'établissement à la suite des séances du conseil d'administration. La présidente et le représentant du comité au CUCI ont assisté à la majorité des rencontres mensuelles d'information de la présidente-directrice générale du CISSS au sujet de la pandémie, de la pénurie de main-d'œuvre et du plan de contingence. Le comité a renouvelé son adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en 2022-2023 ainsi qu'en 2023-2024.
- Suivi des dossiers du CUCI et du CISSS : Le comité s'est assuré de remettre aux membres, par courriel, les documents en provenance du CUCI, et une mise à jour était faite lors des rencontres régulières.
- Suivi du budget du comité : La présidente a reçu les rapports financiers de chaque période en provenance de la DQÉPÉ et une mise à jour des dépenses a été faite par la personne-ressource lors des rencontres régulières. Le comité a bénéficié d'un budget régulier, comme par les années antérieures, en plus de pouvoir utiliser les surplus réalisés au 31 mars 2022 comme autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- Collaboration avec les représentants de l'établissement : Le comité a rencontré Mme Katia Châteauvert, directrice des programmes DI-TSA-DP, et son adjoint, M. Sébastien Grégoire-Lévesque, le 24 janvier 2023. Cette rencontre a permis aux membres d'être informés des nouveaux services offerts à la clientèle, du fonctionnement de la direction, des impacts liés à la pénurie de main-d'œuvre, des listes d'attente et des services de maintien à domicile. Les membres du comité ont exprimé leurs préoccupations concernant le manque de stabilité chez le personnel, de la qualité des milieux de vie et de l'importance d'adapter les services aux besoins des usagers. Considérant que le comité souhaite poursuivre les échanges avec la Direction des programmes DI-TSA-DP, il est prévu de tenir une deuxième rencontre d'échange en 2023-2024.
- Rencontres du comité : Les membres du comité ont tenu des rencontres régulières selon un calendrier annuel établi en septembre 2021.
- Présentations sur les services offerts aux usagers : Le comité a bénéficié de quatre présentations au sujet des services offerts aux usagers. Une présentation a été offerte par Mme Suzy Perrier, de la Direction des services multidisciplinaires, concernant le projet de loi 18 qui vise à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité. Mme Mélanie Desbiens a présenté le programme sur les activités valorisantes, M. Sébastien Grégoire-Lévesque a expliqué l'approche et les interventions utilisées auprès des personnes qui présentent des troubles graves de comportement et Mme Véronique Lessard a fait la présentation des travaux en cours pour la mise à jour de la gamme de services du programme de réadaptation en déficience intellectuelle. Mmes Lessard et Desbiens sont des intervenantes de la Direction des programmes DI-TSA-DP. M. Grégoire-Lévesque, adjoint à la direction, a coordonné l'organisation de ces présentations.
- Visites des installations : Un membre du comité a fait une visite de l'unité d'hébergement spécialisé à Amos avec la présidente du CUCI, le 22 novembre 2022. L'accompagnement lors de cette visite avec un chef de service et la coordonnatrice des services d'hébergement a permis de rencontrer des résidents, des intervenants et de connaître l'organisation des services. La visite a aussi permis de constater l'organisation des lieux physiques et les particularités qui doivent être prises pour assurer la qualité des services et la sécurité des résidents compte tenu de leurs besoins spécifiques. Il a aussi été constaté que des améliorations aux lieux physiques sont requises et connues de la part des gestionnaires. En suivi à cette visite, des représentations ont été faites par la présidente du CUCI afin de faire part aux instances concernées les observations faites sur la qualité du milieu. Le comité a aussi mis en commun des observations concernant l'entretien des espaces réservés aux usagers en déficience intellectuelle au CHSLD de Macamic à la suite des visites d'un membre du comité à un proche.
- Les usagers en attente de services : Les membres du comité ont reçu en cours d'année l'état de situation concernant le nombre d'usagers en attente de services pour les secteurs d'activité d'hébergement et les services externes des points de service du programme Déficience intellectuelle.
- Participation aux rencontres d'information : La présidente a assisté aux rencontres d'information organisées par le CUCI concernant les services alimentaires, le plan de communication, le rapport d'activités 2021-2022 sur le Régime d'examen des plaintes, les services médicaux spécialisés, le sondage de satisfaction des usagers d'Agrément Canada et sur le plan gouvernemental sur la lutte à la maltraitance.

7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ EN 2022-2023

Nombre de réunions tenues en cours d'années	6
Rencontres du représentant du comité au CUCI et de la présidente aux rencontres d'information de la PDG du CISSSAT	5
Assemblée générale annuelle d'information	25 avril 2022

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Les principales réalisations se résument comme suit :

- Distribution des calendriers 2023 à propos des droits des usagers au point de service de la Direction des programmes DI-TSA-DP.
- La remise d'articles de promotion ainsi que d'un dépliant sur les droits, avec la collaboration du personnel de la Direction des programmes DI-TSA-DP.
- La distribution d'articles de promotion aux organismes communautaires qui ont une mission auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle, en respect des normes de publication selon les exigences de l'établissement et du Programme d'identification visuelle du gouvernement.
- La mise à jour du dépliant d'information du comité qui présente les droits des usagers, les responsabilités et le mandat du comité.
- Les rencontres régulières avec les gestionnaires du programme Déficience intellectuelle qui ont permis de comprendre et de connaître la façon dont les services sont offerts.

Les projets pour l'année 2023-2024 :

- Planifier des rencontres avec les équipes d'intervenants pour faire la promotion des droits et faire connaître le mandat du comité.
- Assurer un suivi à la situation des usagers en attente de services, notamment en ce qui concerne les enfants de moins de 5 ans.
- Organiser des visites des installations et des ressources d'hébergement.
- Continuer le recrutement de nouveaux membres, selon un plan de communication proposé par le CUCI, afin d'ajouter des représentants du secteur d'Amos et de Rouyn-Noranda.
- Tenir six rencontres régulières.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en évaluant la possibilité du recours au mode de diffusion virtuelle.
- Maintenir la représentation du comité au sein du CUCI.
- Assurer une présence aux rencontres d'information de la présidente-directrice générale du CISSS.
- Poursuivre les rencontres avec la Direction des programmes DI-TSA-DP pour une mise à jour du fonctionnement et l'organisation des services.
- Assurer le suivi aux demandes d'accompagnement et d'information des usagers.
- Suivre l'évolution de la situation en lien avec la pénurie de main-d'œuvre et connaître les impacts sur la clientèle.
- Identifier un article de promotion adapté à la clientèle en consultant les intervenants du programme Déficience intellectuelle.
- Mettre à jour le plan d'action du comité.
- Participer aux activités de formation et aux rencontres d'information proposées par le CUCI et l'établissement.
- Planifier une rencontre avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT).
- Faire la mise à jour des règles de fonctionnement du comité et les déposer au CUCI.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a reçu deux demandes d'information de la part d'utilisateurs. Une de ces situations a fait l'objet d'un suivi par un membre du comité. La seconde situation consistait en une demande d'information adressée à la personne-ressource du comité.

Les membres du comité ont reçu le Rapport annuel d'activités 2021-2022 de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Il n'y a pas eu de présentation au comité des particularités des plaintes en regard des utilisateurs desservis en déficience intellectuelle.

Le comité n'a pas tenu de rencontre avec le CAAP-AT.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le comité souhaite être mieux connu auprès des utilisateurs ayant une déficience intellectuelle, et compte sur la collaboration des gestionnaires de la Direction des programmes DI-TSA-DP. Il souhaite être davantage sollicité afin d'accompagner les utilisateurs dans leurs démarches lorsqu'ils ont des préoccupations sur les services proposés. Le défi réside dans le fait que le comité doit innover pour être mieux connu et accessible aux personnes.

Les efforts doivent être maintenus pour recruter de nouveaux membres et les initier au mandat d'un comité des utilisateurs afin d'avoir une représentation de chaque secteur de la région. Les personnes ayant une déficience intellectuelle et leurs proches obligent le comité à envisager des moyens pour aller à leur rencontre dans leur milieu de vie. Pour ce faire, le comité doit continuer à faire équipe avec les représentants de l'établissement et les intervenants.

Le présent rapport d'activités démontre que les priorités de l'année ont majoritairement été respectées. Les membres du comité ont tout de même consacré 100 heures de bénévolat pour réaliser leur mandat. Au terme de l'année 2022-2023, le comité formule cinq recommandations à l'intention de l'établissement :

- 1- Assurer un suivi pour que des améliorations soient apportées à la qualité des installations de l'unité d'hébergement spécialisé à Amos et au CHSLD de Macamic.**
- 2- Maintenir le service des activités valorisantes et d'accompagnement des utilisateurs.**
- 3- Poursuivre les travaux de révision de la gamme des services en tenant compte des moyens à prendre pour assurer la continuité des services des utilisateurs en évitant les changements fréquents d'intervenants.**
- 4- Déployer des services d'accompagnement et de soutien aux utilisateurs dans leur milieu de vie afin de favoriser leur participation sociale.**
- 5- Mettre en place des moyens afin de limiter les impacts du changement d'intervenants auprès des utilisateurs.**

Les membres du comité envisagent de continuer à réaliser leur mandat du mieux qu'ils peuvent, dans l'intérêt des enfants et des adultes ayant une déficience intellectuelle. Les activités de l'année 2022-2023 permettent de croire que le comité pourra continuer à représenter les utilisateurs pour présenter à l'établissement des demandes d'information reçues, échanger sur leurs préoccupations et exprimer leurs attentes. Le comité peut compter sur la collaboration et la disponibilité des répondants de la Direction des programmes DI-TSA-DP, du CUCI et de la direction du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

11. RAPPORT FINANCIER

L'annexe 3 intitulée Rapport financier des comités des utilisateurs est joint au présent rapport d'activités.