

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS LES ESKERS D'ABITIBI

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Veillez indiquer le nom de votre comité d'utilisateur

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

Nom du comité des usagers : **Comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi**

612, 5^e Avenue Ouest

Amos (Qc) J9T 4L3

819-732-6521 poste 3173

08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca

2. MOT DU PRÉSIDENT

*La présidente du **comité des usagers** présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.*

- Je vous présente le rapport annuel 2022-2023 du comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi. Lors de l'assemblée générale annuelle qui se tiendra le 25 avril 2023, en présence du comité de résidents, les rapports annuels seront présentés et adoptés.
- Depuis le début de l'automne, comme la population en général, le comité est heureux que la vie revienne à la normalité. Ce retour a permis aux membres du comité de se rencontrer en présentiel et en virtuel.
- Pour la semaine des droits des usagers, le comité a pu être présent à différents endroits afin d'expliquer son mandat, son rôle et de faire connaître les droits et obligations des usagers.
- Les membres ont investi 300 heures de temps en bénévolat. Merci chers membres pour votre disponibilité, votre implication et votre enthousiasme.
- J'adresse des remerciements à madame Carole Bédard, présidente du CUCI, et monsieur Alain Couture, coordonnateur du CUCI, pour l'écoute à nos demandes et nos préoccupations et leur investissement de temps pour toute la région de l'Abitibi-Témiscamingue. Merci d'être là, pour nous les comités et pour tous les usagers.

- Merci à notre personne-ressource, madame Joanne Delisle, pour son dévouement au sein des comités.
- Le comité a recruté un nouveau membre soit madame Sylvie Blanchette Pothier. Nous lui souhaitons la bienvenue et merci pour son implication.
- Comme par le passé, le comité des usagers est demeuré actif au niveau des coupures de services dans la MRC d'Abitibi. Des membres participent aux rencontres avec la présidente-directrice-générale.
- Étant toujours à l'affut de l'accessibilité des services, le comité a demandé deux rencontres avec la chef de service responsable des services de santé courants de Barraute.
- Comme d'habitude, le comité a un bon service avec l'équipe du bureau de la commissaire aux plaintes ainsi qu'avec le CAPAA-AT. Merci pour ces services, vous êtes importants pour les usagers et résidents.
- Je tiens à souligner l'excellent travail du comité de résidents, le comité est très actif et vigilant au bien-être des résidents. Merci à madame Grondin, présidente du CR et à tous les membres.
- Merci à madame Bédard pour ses visites au CHSLD d'Amos, à l'unité l'Héritage et au CH d'Amos et d'avoir permis aux présidentes et quelques membres de l'accompagner lors des visites.
- Merci également à nos partenaires d'avoir accepté que nous puissions ériger des kiosques dans leur établissement afin de rencontrer leur clientèle lors de la semaine des droits des usagers.
- Le comité poursuit ses démarches dans le projet RESPECT afin de faire mieux connaître l'objectif de notre projet. Merci à toutes les personnes de près ou de loin qui ont travaillé à ce projet et qui y poursuivent.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

*Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le **comité des usagers** au courant de l'année.*

- Pour l'année 2022-2023, le comité a tenu six rencontres régulières, une rencontre extraordinaire et l'assemblée annuelle. De plus, pour le projet Respect le comité ad hoc a tenu 3 rencontres et plusieurs échanges par courriel.

- Les membres apprécient les formations offertes par le RPCU. Quelques membres ont participé aux formations suivantes : Le rôle et l'engagement des membres, introduction aux fonctions des comités, le plan d'action et les droits et obligation des usagers au quotidien.
- Le comité a poursuivi ses démarches concernant le projet Respect. Je vous reviens sur cette activité dans le présent rapport.
- La participation du comité lors de la semaine des droits des usagers. Je vous reviens sur cette activité dans le présent rapport.
- Quelques membres ont participé à la présentation du rapport annuel de la procédure des plaintes 2021-2022 et qui est toujours appréciée des membres.
- Les membres ont apprécié la présentation de madame Marlène Coulombe sur la bienveillance.
- Il y a eu également, la présentation du bilan de la visite d'Agrément Canada qui était très intéressante pour les membres présents.
- Quelques membres ont participé à la rencontre des présidents et personnes-ressources tenue le 25 janvier 2023 et à la rencontre du 8 février 2023 pour l'échange sur un plan de communication. Ces deux rencontres ont été intéressantes et les membres présents ont apprécié la bonne écoute de madame Bédard. De plus, il était impressionnant de rencontrer des personnes bénévoles si dévouées pour les usagers.
- Le comité, à sa rencontre extraordinaire du 14 novembre 2022, a décidé de faire parvenir à madame Carole Bédard, présidente du CUCI, une lettre pour lui faire part de certains commentaires relatifs à des situations que le comité a connues lors du développement et de la diffusion de la campagne sur le RESPECT qui a été menée dans la semaine du 9 au 29 octobre 2022.
- Quelques membres du comité ont participé à la soirée de reconnaissance des bénévoles qui a eu lieu le 8 novembre 2022 organisée par la Ville d'Amos. Lors de cette activité nous avons eu la chance de recruter 1 nouveau membre.
- J'ai eu le plaisir d'assister au Colloque du RPCU qui a eu lieu du 12 au 14 octobre 2022 et il était fort intéressant et enrichissant.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres composant le **comité des usagers** à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Anita	Larochelle	X		Présidente et représentante au CUCI du CR et CU
Lise	Dicaire	X		Membre
Sylvie	Blanchette-Pothier	X		Membre
Denis	Barrière	X		Membre
Louise	Fiset	X		Membre
Hélène	Turcotte	X		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

A l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité des usagers** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	Anita	Larochelle	727-2331	anita@cableamos.com	220,route 111 Trécesson (Qc) J0Y 2S0
<i>Responsable</i>	Yannick	Sévigny	622-2773 poste 4445	Yannesevi@ssss.gouv.qc.ca	CISSS-AT 22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Qc) J9V 1W8
<i>Personne-ressource</i>	Joanne	Delisle	732-6521 p. 3173 727-6106	08.comite.usagers.resident.amos @ssss.gouv.qc.ca	612, 5 ^e Avenue Ouest, Amos J9T 4L4

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les comités des usagers décrivent les actions prises en lien avec leurs six fonctions

Le comité des usagers a un plan d'action : Oui, mais devra être mis à jour

1 RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS RESPONSABILITÉS

- Pour la semaine des droits des usagers qui s'est tenue du 13 au 19 novembre 2022, le comité a érigé un kiosque afin de remettre des articles promotionnels et échanger avec les résidents aux Jardins du Patrimoine et étaient présentes mesdames Lise Dicaire, Anita Larochelle et Julie Thibeault du bureau de la commissaire aux plaintes. Madame Larochelle et monsieur Barrière ont rencontré quelques résidents de la Résidence les Sources et cette rencontre avait été organisée en collaboration avec la responsable de la résidence. Des informations sur le mandat du comité des usagers ont été transmis et des articles promotionnels distribués. Pour le secteur de Barraute, madame Louise Fiset, membre, a accepté de distribuer des articles promotionnels au Pavillon de Barraute et au CLSC de Barraute. Des articles promotionnels ont également été distribués à la résidence de la Cathédrale. De plus, des capsules sur les droits ont été diffusées dans les 3 salles de Cinéma. Des calendriers ont été distribués à la petite Boutique.

2A. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

- Dans le cadre de notre projet de sensibilisation sur le RESPECT, les services de la firme Le Bleu avaient été retenus. Plusieurs échanges ont eu lieu entre la firme et les membres du comité adhoc (Zoom et courriel) afin d'accepter les outils et de mettre en place des actions. Les actions retenues étaient : Les 13, 20 et 27 octobre 2022, il y a une publication différente d'une ½ page dans le journal Le Citoyen, trois affiches différentes ont été imprimées et installées au CLSC Amos et au CLSC de Barraute, au CHSLD, au CH d'Amos ainsi qu'à la pharmacie de Barraute. De plus, dans les outils retenus, nous avons fait faire un para post et nous l'avons utilisé lors de semaine des droits des usagers. Il avait été prévu d'utiliser les écrans numériques dans les cliniques médicales et à l'urgence du CH, mais n'ayant pas réussi à avoir l'autorisation de le faire, cette activité n'a pas eu lieu.
- Suite à la demande de l'établissement de recruter des usagers-partenaires pour divers projets qui auront lieu ultérieurement, deux membres ont déposés leur candidature pour les projets : madame Lise Dicaire pour l'organisation des lieux physiques pour le réaménagement de la salle d'urgence d'Amos et madame Anita Larochelle pour l'implantation de l'approche adaptée à la personne âgée.

2B. ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

- Le comité des usagers n'a pas procédé à une évaluation systématique touchant la satisfaction des usagers de la communauté pour les services rendus par le personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

- Dans le cadre des intérêts des usagers, le comité a été vigilant sur la nouvelle directive émise par le Ministère de la Santé concernant la gratuité des 2 premières heures de stationnement à l'hôpital. Le comité a fait au moins 3 interventions auprès du bureau de la commissaire afin de s'assurer que les utilisateurs du stationnement au CH d'Amos sachent qu'il est gratuit pour les 2 premières heures et connaissent le fonctionnement.
- Les rencontres virtuelles concernant le plan de contingence avec madame Caroline Roy, présidente-directrice générale et madame Maggy Vallières sont appréciées et d'autant plus elles permettent un bel échange entre les membres et l'établissement.
- Lors d'une rencontre extraordinaire tenue le 14 novembre 2022, le comité a décidé de faire parvenir une lettre à madame Bédard, présidente du CUCI, afin de suggérer qu'il serait important que l'établissement fasse un rappel sur le rôle et mandat des comités d'usagers et de résidents et sur l'importance de leur soutien lorsqu'un usager demande d'être accompagné pour dénoncer une situation insatisfaisante avant le dépôt d'une plainte.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ

Voici quelques dénonciations, insatisfactions ou plaintes qui ont été portées à la connaissance des comités. Les sujets sont :

- Manque d'information sur le fait que l'unité l'Héritage va fermer pour la période de l'été 2022 et que les résidents et les familles l'ont appris par hasard. La personne désire porter plainte au bureau de la commissaire.
- Insatisfaction de la représentante d'une résidente au CHSLD concernant le ménage de la chambre et que la nourriture laisse à désirer. La personne s'informe de la possibilité d'installer un air climatisé.
- Dénonciation concernant le délai trop long pour le retour du linge personnel, des résidents au CHSLD, qui a été nettoyé par le service de la buanderie de l'hôpital.

- Beaucoup d'insatisfactions concernant la nourriture et en plus les repas sont froids au CHSLD et à l'unité L'Héritage.
- Une représentante de famille désire porter plainte suite à un transfert d'usager hospitalisé en santé mentale à Amos et transféré rapidement au CH de Rouyn, et ce, sans consultation avec la famille.
- Dénonciation d'une résidente du CHSLD qu'une autre résidente fume dans sa chambre.
- Un usager demande de l'aide afin de retrouver ses lunettes lors d'une hospitalisation sinon demande un remboursement.
- Un usager désire porter plainte pour avoir été contentonné physiquement et chimiquement, sans son consentement.
- Dénonciation au bureau de la commissaire aux plaintes, de la part du comité des usagers, pour le manque d'information concernant la gratuité des stationnements au CH.
- Dénonciation à l'établissement, de la part du comité de résidents, pour divers sujets, soit : entretien de la pelouse dans la cour pour les résidents, entretien de la cour (entrée dangereuse) pour les visiteurs et résidents, froideur lors de la prise de douche au 5^e étage, réparation des fenêtres et moustiquaires dans les chambres, changement de rideaux dans les chambres, insatisfaction de plusieurs résidents concernant la nourriture, le délai trop long pour le retour du linge personnel des résidents et le retour du linge taché de javex ou changement de couleur du vêtement.
- Inquiétude transmise à l'établissement par le comité de résidents concernant l'abolition du poste de l'animatrice au CHSLD.
- Dénonciation à l'établissement par le comité de résidents concernant la vaisselle très tachée.
- Dénonciation de certains représentants de famille transmise à l'établissement concernant le service offert par les agences.
- Démarches faites par le comité de résidents avec l'établissement afin qu'au CHSLD il retrouve le salon des familles ainsi que les chambres de soins palliatifs.

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

- Suite à une demande de l’établissement et du CUCI, le comité a fait un rappel à ses membres sur leur engagement en tant que bénévole, entre autres, respecter la confidentialité, respecter ses engagements, respecter l’encadrement de la personne-ressource, ne pas prêter d’argent à un usager, pas prendre de photos, ne pas faire de la sollicitation, etc.
- Le comité des usagers et le comité de résidents sont en très bonne collaboration que ce soit pour former des comités adhoc, travailler sur des dossiers communs, etc.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	6 réunions régulières
<i>Assemblée générale tenue le 25 avril 2022</i>	1
<i>Assemblées extraordinaires 14 novembre 2022</i>	1
<i>Comité spécial du projet</i>	3

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

Le comité des usagers mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

- Comme d’habitude, lorsque nous avons besoin d’information, de support ou accompagner un usager pour le dépôt d’une plainte, le comité a un très bon service du personnel du bureau de la commissaire.
- Le comité a dénoncé au bureau de la commissaire le manque d’information concernant les stationnements gratuits pour les 2 premières heures au CH d’Amos.

- Le comité a accompagné un représentant de famille à porter plainte au bureau de la commissaire aux plaintes suite à un transfert de son fils d'un hôpital à un autre hôpital.
- Le comité a accompagné un usager qui a perdu ses lunettes à déposer une plainte avec le support du CAAP-AT
- Le comité a accompagné un usager auprès du CAAP-AT pour dénoncer son refus d'être contentonné.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

*Décrivez les projets que le **comité des usagers** compte déployer.*

- Comme précité dans ledit rapport le comité des usagers Les Eskers a décidé de poursuivre ses démarches dans le projet RESPECT. Il a été décidé de retenir les services de la firme Adama Production pour nous produire deux capsules de 15 secondes afin d'être diffusées à la TV, au cinéma et sur les écrans numériques de la salle d'attente de l'urgence du CH d'Amos et si possible nous allons relancer les cliniques médicales.
- Un comité sera mis en place pour élaborer le plan d'action 2023-2025 du comité des usagers et un support sera donné également au comité de résidents pour l'élaboration de leur plan d'action.
- Poursuivre notre mandat dans le support au comité des résidents dans ses fonctions et ses activités.
- Inviter madame Mélanie Sigouin à venir nous présenter le rapport des accidents/incidents de notre MRC.
- Le comité désire revoir ses règles de fonctionnement.
- Mettre en place un fonctionnement pour être plus présents au CH d'Amos, soit par des présences ponctuelles sur les étages par les membres du comité.
- Le comité désire être vigilant et être présent pour l'accessibilité des services, entre autres pour le secteur Des Côteaux.
- Le comité des usagers se permet de faire un rappel à l'établissement qu'il désire être informé lors de coupures de services afin d'éviter qu'il apprenne la décision dans la population.
- Le comité a le désir de rencontrer le personnel de différents programmes afin d'expliquer le mandat, le rôle et comment il peut diriger l'utilisateur au comité afin que nous puissions l'accompagner dans la dénonciation d'une situation.

- Le comité se permet de demander soit au CUCI ou à l'établissement la possibilité d'augmenter son budget afin qu'il puisse faire plus de représentation sur les droits et responsabilités des usagers et des résidents.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le président du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

- Dans un souci de transparence et de communication, le comité souhaite être informé rapidement de toutes coupures de services.
- Le comité souhaite que les rencontres d'information avec la présidente-directrice générale et la directrice de la DQEPE se poursuivent.
- Le comité poursuit ses démarches concernant le projet sur la sensibilisation du Respect des droits des usagers.
- On réitère la demande faite l'an dernier, que la formation offerte par madame Grou, puisse être offerte à nouveau à l'automne. Ceci permettrait aux nouveaux membres d'y assister.
- Le comité souhaite que le service des communications de l'établissement soit amélioré et facilitant. Il serait intéressant que les comités aient une ressource humaine à qui ils pourraient s'adresser directement.
- Le comité souhaite qu'un rappel soit fait à tout le personnel sur la façon de bien accompagner un usager ou résident pour dénoncer des situations.

11. RAPPORT FINANCIER

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

Voir en annexe, le rapport financier 2022-2023 du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi


Madame Anita Larochelle
Présidente
2023-04-25

Approuvé à l'AGA du 25 avril 2023