

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022-2023

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 physique La Maison

2. MOT DU PRÉSIDENT

Je vous présente le rapport d'activités du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique La Maison. Au cours de la dernière année, le comité a été beaucoup moins actif qu'en 2021-2022 et nos actions ont été davantage individuelles et pour répondre à des demandes ponctuelles. Le comité devrait reprendre ses activités selon le plan d'action élaboré en 2020-2021 et qui sera mis à jour en 2023-2024. Toutefois, je crois que notre comité doit recruter de nouveaux membres pour être mieux connu et représentatif de chaque secteur de l'Abitibi-Témiscamingue.

L'engagement des bénévoles du comité des usagers est un des enjeux importants pour la prochaine année et le comité souhaite accueillir plus de membres en 2023-2024. Pour ce faire, il a besoin de votre aide.

Au cours de la dernière année, j'ai tout de même suivi l'évolution des principaux dossiers concernant les services et les soins offerts par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. J'ai pu compter sur M. Léandre Lafontaine qui a représenté le comité lors de différentes rencontres d'information au comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI). J'ai également grandement apprécié les informations et les suivis apportés par le CUCI qui est sous la responsabilité de sa présidente, Mme Carole Bédard. Enfin, j'ai tiré beaucoup de positif de ma participation au projet de la maison des aînées de Val-d'Or à titre d'utilisateur partenaire.

Même si le comité n'a pas été aussi actif que souhaité, je crois avoir contribué à l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers tout en respectant leurs droits.



Dominic Piché
Président

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2021-2022

Priorités

- Recruter de nouveaux membres afin d'avoir une représentation de tous les secteurs de la région.
- Assurer le suivi au sondage sur la satisfaction des services réalisé en mars 2022.
- Promouvoir les droits des usagers en ayant recours aux quatre capsules vidéo réalisées en décembre 2022.
- Assurer la distribution du calendrier 2023 aux usagers du programme Déficience physique.
- 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.
- Collaborer avec M. Yannick Sévigny de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ) et M. Sébastien Grégoire-Lévesque de la Direction Déficience intellectuelle, Trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique (DI-TSA-DP).
- Identifier des moyens pour faire la promotion des droits en mode virtuel.
- Réaliser des rencontres régulières des membres du comité.

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

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Gisèle	Chrétien		X	Membre
Lydia	Gunther	X		Membre
Dominic	Piché	X		Président
Léandre	Lafontaine	X		Membre, représentant au CUCI et participant au comité de gestion de risques du CISSS

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Dominic	Piché	819 825-2051	dominicpiche1982@hotmail.com	102, rue Ken Val-d'Or (Québec) J9P 0C3
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 (intérim)	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 physique pour remettre aux usagers et leurs proches une variété d'articles de promotion. Les intervenants ont contribué à la distribution de plus de 600 calendriers 2023 sur la promotion des droits. Un feuillet d'information présentant les droits et responsabilités des usagers a été remis à tous les usagers inscrits aux services du programme Déficience physique et ce feuillet est ajouté dans les pochettes d'accueil remis aux nouveaux usagers inscrits à ce programme.
- Recrutement de nouveaux membres : Le comité n'a pas recruté de nouveaux membres, notamment pour les secteurs du Témiscamingue et d'Amos.
- Réalisation d'un sondage : Les résultats du sondage sur la satisfaction des usagers desservis par un ou plusieurs services offerts par le programme Déficience physique, réalisé du 14 mars au 15 avril 2022, ont été partagés à M. Sébastien Grégoire-Lévesque, adjoint à la Direction du programme DI-TSA-DP et à M. Yannick Sévigny de la DQÉP. Le sondage était diffusé sur la plateforme Facebook de l'établissement, avec la collaboration du Service des communications organisationnelles du CISSS. Le nombre de répondants n'a pas atteint les résultats souhaités avec seulement 14 réponses d'usagers. Les réponses ont surtout démontré la satisfaction des usagers envers les services reçus, mais également que des usagers en attente de services souhaitaient être informés des raisons des délais et être rappelés pour recevoir des informations sur les délais d'attente. Certains usagers ont indiqué qu'ils aimeraient que des alternatives soient proposées pour répondre à leur demande d'aide. Le faible taux de participation au sondage est probablement relié au fait que les personnes qui reçoivent des services du programme Déficience physique utilisent peu l'informatique et encore moins le réseau Facebook du CISSS. Le sondage a été produit en collaboration avec des représentants de la DQÉPÉ et de la Direction des programmes DI-TSA-DP.

- Promotion des droits : Le comité s'est associé à la firme Adama Productions pour réaliser cinq capsules vidéo de promotion des droits des usagers, en décembre 2022. Ces capsules mettent en scène des usagers qui ont reçu ou qui reçoivent des services du programme Déficience physique. Elles ont été diffusées sur la plateforme Facebook du CISSS et placées sur la plateforme YouTube. Elles mettent en valeur le fait que les usagers ayant une déficience visuelle, auditive ou motrice ont des droits. Depuis le 24 mars 2023, ces capsules sont disponibles au site Web du CISSS grâce à la collaboration du Service des communications organisationnelles de l'établissement.
- 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. Il a assisté à 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. Un suivi de ces informations a été transmis aux membres lors des rencontres régulières du comité. Le comité est membre du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) depuis 2021-2022, ce qui permet de recevoir de l'information en continu sur les actualités concernant le réseau de la santé et des services sociaux.
- 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.
- Suivi du budget du comité : Le président 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. 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.
- Collaboration avec les représentants de l'établissement : Le président du comité s'est référé à MM. Sévigny de la DQÉPÉ et Grégoire-Lévesque de la Direction des programmes DI-TSA-DP pour des informations à la suite de demandes des usagers. Les deux demandes concernaient les difficultés d'accès avec une porte adaptée à un point de service du centre de réadaptation pour les personnes en fauteuil roulant et les exigences des CHSLD demandés aux usagers pour apporter des articles lors des séjours de répit aux proches.
- Usager partenaire au projet de la maison des aînés et alternative : Le président du comité a participé aux travaux de préparation du projet de la maison des aînés et alternative de Val-d'Or depuis août 2022. Sa participation a permis de tenir compte des besoins des personnes à mobilité réduite.
- Représentation au comité : M. Léandre Lafontaine est membre du CUCI ainsi que du comité de gestion des risques du CISSS depuis 2023.
- Rencontres avec le CUCI : Le président du comité a participé à la rencontre des présidents organisée par la présidente du CUCI, le 14 septembre 2022. Il a également pris part à une rencontre de travail et de réflexion au sujet de l'élaboration du plan de communication avec Mme Jolyne Lalonde, le 8 février 2023.

7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ EN 2021-2022

Nombre de réunions tenues en cours d'années	0
Rencontres spéciales du CUCI au sujet des services médicaux, alimentaires, plan de lutte à la maltraitance et démarche d'Agrément Canada	6
Rencontres du représentant du comité au CUCI et aux rencontres de la PDG du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue	8
Assemblée générale	19 avril 2022

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Distribuer le calendrier de promotion 2024 avec la collaboration du personnel de la Direction des programmes DI-TSA-DP du CISSS, en novembre 2023.
- Assurer le respect des normes de publication selon les exigences de l'établissement et du Programme d'identification visuelle du gouvernement.
- Produire un dépliant pour informer les usagers de l'existence du comité des usagers et les renseigner sur leurs droits.

- Continuer le recrutement de nouveaux membres selon un plan de communication proposé par le CUCI, afin de compter sur un minimum de cinq membres.
- Réaliser un minimum de quatre rencontres en 2023-2024.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en ayant 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.
- Planifier une rencontre avec la Direction des programmes DI-TSA-DP pour une mise à jour du fonctionnement 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 afin de savoir les impacts sur le programme Déficience physique.
- Mettre en œuvre un plan de communication afin de rejoindre davantage la clientèle du programme Déficience physique.
- Identifier un article de promotion utile et pertinent pour les usagers en consultant les intervenants.
- Mettre à jour le plan d'action du comité.
- Participer aux activités de formation et aux rencontres d'information proposées par le CUCI, le RPCU et l'établissement.
- Planifier une rencontre avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT).

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a reçu deux demandes d'information de la part d'usagers qui ont fait l'objet d'un suivi par le président du comité. Ces situations concernant l'accessibilité aux installations du CISSS et les séjours en CHSLD à des fins de répit pour un proche.

Plus particulièrement, la situation concernant les difficultés d'accès pour les personnes en fauteuil roulant à un point de services de la Direction des programmes en déficience physique, intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme ont été portés à l'attention du CUCI et de l'adjoint de la Direction concernée par le président du comité des usagers. Au 31 mars 2023, le président du comité est en attente d'un suivi concernant les correctifs à apporter à cette situation.

Un membre du comité a adressé une demande au Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services au sujet des espaces de stationnement du CISSS réservés aux personnes à mobilité réduite en fauteuil roulant pour les usagers d'un hôpital.

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 usagers desservis en déficience physique.

Le comité n'a eu aucun contact avec le CAAP-AT.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le rapport présente les principales activités réalisées au cours de la dernière année. Le souhait du président est que le comité soit plus actif en 2023-2024 afin de mieux représenter les usagers ayant une déficience physique. Le comité aimerait être davantage sollicité afin d'accompagner les usagers dans leurs démarches et faire connaître leurs droits. Pour ce faire, il doit être mieux connu.

L'enjeu principal est de recruter de nouveaux membres et de les initier au mandat d'un comité. Le comité veut avoir une représentation de chaque secteur de la région. Comme pour la majorité des bénévoles des comités des usagers, le comité souhaite pouvoir se rencontrer en personnes afin de mieux se connaître.

En dernier lieu, il faut souligner que les usagers ayant une déficience physique en région sont pour la plupart isolés et utilisent peu ou pas les médias sociaux ou l'informatique. Dans ce contexte, il faut être créatif et faire équipe avec les représentants de l'établissement et les intervenants. La principale raison est que le respect des droits et la qualité des services sont l'affaire de tous, peu importe notre condition.

Le président et les membres du comité ont tout de même consacré 140 heures de bénévolat au cours de la dernière année pour réaliser leur mandat. Au terme de l'année 2022-2023, le comité formule la recommandation suivante à l'établissement :

- S'assurer que les portes d'entrée aux installations des points de service du centre de réadaptation soient accessibles par un système ajusté aux besoins des personnes à mobilité réduite en fauteuil roulant.

En terminant, le comité espère le meilleur pour l'année 2023-2024 en continuant de faire de son mieux au meilleur de ses connaissances et de ses possibilités.

11. RAPPORT FINANCIER

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