

Rapport d'activités du comité des usagers

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
Comité des usagers de Rouyn-Noranda
Année 2022-2023

2. MOT DU PRÉSIDENT

Cette année encore, c'est avec fierté que je viens vous présenter les résultats du travail de l'équipe du Comité des usagers de Rouyn-Noranda. Car il s'agit bien du travail de toute une équipe, dont la richesse est issue de la couleur, de l'expérience, de l'expertise et du point de vue de chacun de ses membres. Je veux adresser un grand merci à chacune de ces personnes, tout en souhaitant que leur collaboration puisse se poursuivre pendant encore longtemps.


En dépit des conditions particulières avec lesquelles nous avons dû composer, j'estime que nous avons su garder le cap sur ce que doivent être les grandes priorités du comité à savoir : renseigner les usagers sur leurs droits et responsabilités et promouvoir l'amélioration de la qualité des services.

Nous sommes allés à la rencontre de la population de Rouyn-Noranda, mais bien sûr moins souvent que nous aurions souhaité le faire et nous avons communiqué notre message de différentes façons en l'adaptant à nos auditoires. Notre capacité financière nous a également permis de faire une campagne promotionnelle à la télévision régionale en utilisant des capsules déjà produites pour le Comité des usagers de la Vallée de l'Or.

Au cours de la prochaine année, la levée des mesures sanitaires devrait nous permettre de nous rapprocher davantage des gens. De plus, l'arrivée annoncée de nouveaux membres viendra enrichir notre équipe, qui est d'ailleurs constamment à la recherche de manières nouvelles et originales de réaliser son mandat de sensibilisation et de gardien des droits des usagers.

Le Comité fera face aussi au défi que pose le recrutement d'une nouvelle personne ressource en prévision du départ prochain de madame Audet. Nous voulons d'ailleurs la remercier chaleureusement pour les cinq années de collaboration et d'appui qu'elle a su nous apporter.

Enfin, nous voulons remercier tous ceux et celles qui, de près ou de loin, et chacun à leur manière, ont contribué à la réalisation de notre mission. Sachez que notre reconnaissance vous est acquise.



Yves Poirier
Président, Comité des usagers de Rouyn-Noranda

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

En 2022-2023 les membres ont réalisé plus de 500 heures de travail bénévoles et l'ensemble de leurs actions ont reposé sur le plan d'action 2021-2024 du comité.

-L'intérêt des membres pour les enjeux auxquels l'établissement fait face ne s'est pas démenti au cours de la dernière année. La très grande majorité des membres ont pris part aux rencontres d'informations périodiques menées par la présidente-directrice générale du CISSSAT. Ils ont aussi participé dans une forte proportion aux rencontres portant sur les services alimentaires.

-Dans un souci de donner accès à ses membres à un éventail plus grand d'activités de formation et de perfectionnement, le comité s'est affilié en cours d'année au Conseil provincial pour la protection des malades. La décision de joindre ce regroupement a été motivée à la fois par le désir de connaître les projets et réalisations de d'autres comités, d'établir de nouveaux liens et d'alimenter la réflexion des membres sur divers enjeux touchant les droits des usagers.

-Les membres ont pris part en cours d'année à diverses activités de formation offertes par le CISSSAT, le RPCU et le CUCI, lesquelles ont porté sur des sujets variés dont : la nouvelle loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité, la bientraitance, le guichet d'accès à un médecin de famille, le sondage d'Agrément Canada sur l'expérience vécue par l'utilisateur et les droits des personnes atteintes de déficience intellectuelle.

-Trois membres du Comité ainsi que la coordonnatrice ont participé au congrès 2022 organisé par le Regroupement provincial des comités d'usagers. Leur participation aux ateliers offerts aura permis l'acquisition de nouvelles connaissances en lien avec les fonctions du comité.

-Deux présentations du projet sensibilisation ont été réalisées en cours d'années. Le contenu de la présentation a en outre été partagé avec deux comités de la région. Par ailleurs, afin d'assurer la continuité du projet des relances devront être faites auprès des établissements d'enseignement post-secondaire du secteur de Rouyn-Noranda qui offrent des formations en sciences sociales et en soins infirmiers.

-Le comité a également accepté de s'engager à titre de groupe pilote dans le projet de l'établissement sur la tenue des dossiers des bénévoles des comités d'usagers et de résidents. Au cours du processus les membres ont émis des réserves concernant l'application de la formule proposée en s'appuyant notamment sur le Cadre de référence sur les Comités d'usagers et de résidents en vertu duquel la responsabilité du recrutement est dévolue aux comités des usagers. Ils ont aussi porté à l'attention des responsables du projet qu'à certains égards, celui-ci ne concorderait pas avec des éléments de la procédure de l'établissement en matière de gestion des ressources bénévoles.

-Les démarches en vue de l'embauche d'une nouvelle personne ressource ont aussi mobilisé plusieurs membres et nécessité plusieurs heures de travail. Comme les démarches de recrutement n'ont pas donné de résultat jusqu'à maintenant, il est vraisemblable de penser qu'une partie des tâches réalisées par la personne ressource devront être partagées entre les membres.

-Un suivi a été fait du projet de la Fondation santé de Rouyn-Noranda sur la mise en place d'un hébergement destiné aux patients du Centre régional de cancérologie.

-Le président et la coordonnatrice du Comité ont pris part à une rencontre des présidents et personnes ressources de la région. Cette initiative du CUCI a été une belle occasion d'échanges à la fois sur les besoins des comités ainsi que sur la forme d'assistance attendue de la personne-ressource.

-Dans le but de s'assurer d'une meilleure visibilité le Comité a fait l'acquisition de nouveaux outils promotionnels (bannière publicitaire et cartes d'affaire) lesquels viennent compléter son inventaire d'articles promotionnels.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Yves	Poirier	X		Président
Marie	Kureluk	X		Vice-Présidente
Sharleen	Sullivan	X		Trésorière et représentante au CUCI
Rachel	Beauchamp	X		Représentante du Comité de résidents
Lise	Dubé	X		Secrétaire

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Yves	Poirier	819-764-5131 poste 42821	Comite_usager_csssrn@ssss.gouv.qc.ca	3,9 ^e rue, Rouyn-Noranda, QC J9X 2A9
Répondante	Sylvie	Petit	819 764-3264 poste 49212	sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 ^e rue, Rouyn-Noranda, J9X 2A9
Personne-ressource	Jocelyne	Audet	764-5131, poste 42821	jocelyne.audet.cisssat@ssss.gouv.qc.ca	3, 9 ^e rue Rouyn-Noranda, J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Les membres du comité ont eu recours à divers moyens pour réaliser cette première fonction qui est la leur. Ils ont voulu, tout en se conformant aux mesures sanitaires en vigueur, aller à la rencontre de la population afin de pouvoir transmettre avec encore plus de précision l'information portant sur les droits des usagers.

-Au cours de la semaine des droits des usagers ils ont visité 3 ressources privées pour aînés du secteur de Rouyn-Noranda. Lors de ces visites, ils ont transmis aux gens présents de l'information sur les droits des usagers ainsi que sur les rôles des comités. Ils ont aussi échangé avec eux sur leurs préoccupations en tant qu'usagers du réseau de la santé et des services sociaux et ont fait la distribution d'articles promotionnels. Une présentation en langue anglaise des droits des usagers a également été faite en novembre 2022 dans les locaux de l'organisme Neighbours au cours de la même semaine. Et, toujours pendant la semaine des droits, des membres ont rencontré des participants à des activités offertes au Club de l'âge d'Or de Rouyn-Noranda pour leur transmettre de l'information sur les droits des usagers. Ils ont, par la même occasion, répondu à leurs questions et leur ont remis divers articles promotionnels. Plus de 200 personnes ont été rencontrées lors de ces activités.

-Le comité a défrayé, en cours d'année, les coûts liés à la diffusion pendant 4 semaines à la télévision régionale de capsules d'information portant sur les droits des usagers produites antérieurement à l'initiative du Comité des usagers de la Vallée de l'Or.

-Il a aussi poursuivi son projet sensibilisation auprès d'étudiants de niveau post-secondaire qui seront éventuellement appelés à intervenir dans le réseau de la santé et des services sociaux.

La distribution habituelle de calendriers a de nouveau été réalisée.

2a Promouvoir l'amélioration de la qualité des services

Le président ainsi qu'un membre du comité ont pris part en mars à une visite guidée de l'hôpital de Rouyn-Noranda et du Centre de cancérologie. Cette visite a été l'occasion pour eux de prendre connaissance de l'organisation de divers services offerts.

Cette année encore les membres ont aussi régulièrement partagé leurs observations et analyses quant à la qualité des services de l'établissement lors de leurs réunions et discuté des mesures pouvant être suggérées pour une amélioration des lacunes identifiées.

2b Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Le contexte sanitaire n'étant toujours pas propice aux rencontres avec les usagers cette fonction des comités d'usagers n'a donné lieu à aucune action spécifique au cours de la dernière année. Certains membres se sont toutefois portés volontaires pour assister des usagers à répondre au sondage de satisfaction mené par Agrément Canada et de l'aide pour compléter le sondage a été apportée à des usagers de langue anglaise.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs.

Deux activités spécifiques réalisées en cours d'année sont directement en lien avec les droits collectifs des usagers.

Pour être en mesure de communiquer de l'information juste et précise concernant la gratuité du stationnement pendant 2 heures sur les terrains du CISSSAT, les membres ont invité monsieur Patrick Thiffault, responsable de la flotte automobile et des stationnements, à venir les rencontrer pour obtenir réponse à leurs questions.

Et, toujours dans un souci de communiquer aux usagers une information bien documentée, les membres ont aussi reçu dans le cadre d'une rencontre régulière monsieur Guy Parent, directeur de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées de Rouyn-Noranda., un autre organisme de défense de droits.

L'application du droit d'accès à leur dossier qu'accorde aux usagers la loi sur les services de santé et les services sociaux a aussi fait l'objet de recherches et de communications avec le service des archives du CISSAT.

4. Accompagner et assister sur demande un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Le nombre de demandes d'assistance ou d'information qu'a reçu le comité au cours de la dernière année est demeuré sensiblement au même niveau que par le passé. Or, sans doute qu'une présence plus grande de la personne-ressource au bureau du comité aurait donné lieu à un nombre accru de demandes. Il nous apparaît en effet vraisemblable de penser qu'en l'absence d'une personne pour recevoir leurs appels des gens aient pu choisir de ne pas laisser de message téléphonique.

Les appels reçus ont été de différentes natures;

-Un médecin spécialiste a porté à l'attention du comité le fait que plusieurs patients éprouvent de sérieuses difficultés à obtenir un rendez-vous parce qu'ils n'ont pas accès à internet.

-Une dame a communiqué avec nous pour obtenir de l'information sur la procédure d'accès à son dossier médical.

-Le conjoint d'une jeune femme nous a soumis que le médecin de celle-ci refusait de croire qu'elle souffre d'un problème thyroïdien.

Une dame s'est plainte de ne pas avoir de retour du médecin spécialiste de son mari qui souffre d'un cancer et ce malgré l'envoi d'une demande écrite.

-Une dame hébergée dans une RPA et souffrant d'une MPOC sévère, sous oxygène 24 heures par jour et qui est en outre isolée socialement a demandé notre intervention dans sa recherche d'une ressource d'accompagnement afin de pouvoir faire, à l'occasion, des sorties.

-Un jeune homme hospitalisé à l'unité de soins psychiatriques nous a indiqué qu'il refusait les traitements et souhaitait pouvoir quitter l'hôpital.

-Une dame, dont le père est hospitalisé nous a rapporté que les appareils auditifs de celui-ci ont été perdus quelques jours après son entrée à l'hôpital.

-Une autre personne dont le père est hébergé au CHSLD de Rouyn-Noranda depuis quelques mois nous a signalé une série de pertes des effets personnels de ce dernier (appareils auditifs, casque d'écoute et vêtements).

-Une dame appelle au sujet de son frère, aux prises avec des infections urinaires répétées depuis plusieurs mois, et dont l'intervention qui permettrait son rétablissement est toujours retardée.

Chacune des demandes qui ont été adressées au comité a fait l'objet d'une intervention sous forme d'avis, de référence ou d'assistance dans des démarches.

5. Assurer le bon fonctionnement du Comité de résidents.

La coordonnatrice a apporté cette année encore un support clérical au Comité de résidents dans la préparation des ordres du jour et des comptes-rendus des réunions. Le Comité des usagers a en outre de nouveau consenti à hausser le budget alloué au Comité de résidents du CHSLD.

Un membre du Comité des usagers a accompagné la présidente du Comité de résidents lors d'une activité de promotion des droits des usagers tenus au CHSLD dans le cadre de la semaine des droits des usagers.

Enfin, la coordonnatrice et le président du CURN ont assisté les membres dans la réalisation des démarches du projet tenue de dossiers des bénévoles des comités d'usagers et de résidents.

7. TENUE DES RENCONTRES

En 2022-2023, les membres du CURN ont tenu 8 réunions régulières. Ils se sont aussi rencontrés à au moins 8 autres occasions dans le cadre de réunions spéciales portant sur des sujets spécifiques : choix du mode de transport pour participation au congrès 2022 du RPCU, plainte en provenance du comité de résidents, choix budgétaires, projet tenue de dossiers des bénévoles des comités d'usagers et de résidents, planification de l'embauche d'une nouvelle personne-ressource.

Toutes les rencontres ainsi que l'assemblée générale annuelle, tenue le 28 avril 2022, se sont déroulées de façon virtuelle.

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

Certains membres ont assisté à la présentation du rapport annuel d'activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Deux membres du comité ont en outre pris part à l'Assemblée générale annuelle du CAAP-AT. Ils ont aussi invité des personnes à se référer à l'organisme pour obtenir de l'assistance dans l'éventualité du dépôt d'une plainte.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE.

L'arrivée de nouveaux membres, qui devrait se concrétiser au cours des prochaines semaines, apportera certainement un souffle nouveau à l'équipe ainsi que des idées neuves sur la façon de jouer le rôle qui revient au Comité en vertu du cadre de référence sur les comités d'usagers et de résidents. Cet ajout d'expertises devrait en outre permettre un nouveau partage des tâches et responsabilités entre les membres. Or, malgré la consolidation prévue de l'équipe, le recrutement de nouveaux équipiers demeurera une priorité pour le Comité.

Afin de favoriser l'intégration des nouvelles ressources et le perfectionnement des membres déjà en place, l'accès aux formations offertes notamment par le RPCU et le Conseil provincial des malades sera privilégié.

La mise à jour de l'actuel plan d'action du comité, lequel viendra à échéance en mars 2024, sera à l'agenda des prochains travaux du CURN.

Une présence plus fréquente dans les installations du CISSSAT, où les règles sanitaires devraient éventuellement devenir moins strictes, est également prévue et devrait permettre la création de liens plus étroits avec la population qui reçoit des services de l'établissement. Les membres comptent également poursuivre leurs visites annuelles dans les résidences privées pour aînées et idéalement les étendre à d'autres groupes et associations.

L'apport d'un soutien accru au Comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda afin de favoriser la réalisation de sa mission constituera une autre priorité du Comité des usagers. Il est prévu de remettre aux membres un cartable contenant les principaux documents de référence afin de leur permettre d'intégrer une meilleure compréhension de leur rôle et du cadre à l'intérieur duquel ils sont appelés à agir.

Conformément à la deuxième fonction des comités d'usagers portant sur l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services dispensés par le CISSSAT le Comité entend réaliser des actions spécifiques en collaboration avec l'établissement dans le but de recueillir les points de vue de personnes ayant reçu des services.

Les membres comptent aussi maintenir une participation active aux rencontres d'information menées par la présidente-directrice générale de l'établissement et assurer un suivi des travaux en vue de l'adoption du projet de loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace (projet de loi 15).

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS).

Le départ de la personne ressource au terme de l'année financière confrontera le comité à de nouveaux enjeux. Le recrutement d'un.e nouvel.le employé.e pour assurer la coordination des activités représentera le premier enjeu.

Par ailleurs si le processus de recrutement ne donne pas à court terme les résultats escomptés il faudra prévoir une répartition entre les membres de certaines tâches normalement accomplies par la coordonnatrice. Le travail de planification à cet égard a d'ailleurs déjà commencé.

La poursuite du projet sensibilisation, dans lequel les membres ont beaucoup investi, constituera un autre enjeu important. Sa continuation nécessitera à la fois l'adhésion à la formule choisie et la participation d'un autre membre de l'équipe dans le projet ainsi que des relances à faire auprès des institutions d'enseignement.

Enfin, une chose est certaine, le comité ne manque pas de défis. Reste à souhaiter que le cœur et l'énergie restent bien présents pour assurer le maintien d'un engagement fort au sein de l'équipe.

Recommandation

Afin de donner accès aux membres à de l'information précise et à jour sur le projet de loi 15, qui prévoit la création de Santé Québec et des changements majeurs notamment au chapitre de la gouvernance du réseau et de la composition et du rôle des comités d'usagers, nous recommandons que l'établissement offre périodiquement des séances au cours desquelles seraient communiquées les plus récentes données sur le sujet.



Yves Poirier,
Président du Comité des usagers de Rouyn-Noranda

11. RAPPORT FINANCIER

Voir Annexe 3