

**Centre intégré  
de santé et de services  
sociaux de l'Abitibi-  
Témiscamingue**

**Québec** 

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022-2023

*Comité des usagers du Témiscamingue*

2023-04-06

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

<b>Nom de l'établissement :</b>	Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
<b>Nom du comité des usagers :</b>	<i>Comité des usagers du Témiscamingue</i>

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Cette année a été particulièrement marquée par un retour progressif à des réunions en présentiel. Les membres se sont dits très heureux de pouvoir retrouver un tel type de rencontre.

Nous avons été très fiers d'accueillir trois (3) nouveaux membres au sein de notre comité. Un gros merci à Monsieur Jacques Girard qui avait fait les démarches nécessaires pour réaliser ce recrutement. Nous avons dû accepter la démission de ce dernier, cependant M. Girard a, par la suite, accepté de revenir comme membre ad hoc, c'est-à-dire au besoin.

Un gros merci à nos membres pour leur participation aux réunions du comité ainsi qu'aux différentes tâches que le comité avait mis de l'avant pour assurer la promotion et le respect des droits des usagers.

Les membres de notre comité ont offert encore cette année plus de huit-cent (800) heures de bénévolat.

Un gros merci à notre secrétaire, Mme Céline Sirard, qui s'est dévouée corps et âme, pour assurer la bonne marche de notre comité.

On ne peut passer sous silence tout le beau travail réalisé par Mme Carole Bédard, présidente du CUCI. Avec M. Alain Couture et les membres de son équipe, elle a su mettre de l'avant des activités qui vont sûrement donner un nouveau souffle à nous tous.

Et pour terminer, un gros merci à Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale du CISSSAT, qui s'est rendue disponible pour nous présenter mensuellement un portrait de la situation du CISSSAT et répondre à nos questions.

## 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

**Deux (2) des trois (3) priorités que nous nous étions données n'ont pu être réalisées :**

- Le temps nous a manqué pour revoir notre plan d'action.
- Nous n'avons pas pu contacter la responsable de la Corporation de développement communautaire du Témiscamingue, Mme Stéphanie Hein, afin d'organiser des rencontres avec des groupes communautaires pour leur présenter notre mandat et les droits des usagers.

Cependant, nous avons poursuivi notre soutien au comité de résidents de Ville-Marie et le recrutement a permis de trouver de nouveaux membres dont Mme Marie-Hélène Brault, qui en est devenue présidente.

Nous avons besoin de sang neuf au sein du comité des usagers et nous avons pu recruter trois (3) nouveaux membres dont l'un, M. Denis Beauvais, a été nommé au CUCI, afin de remplacer Mme Carmen Rivard.

Nous nous sommes assurés de faire de la promotion pour informer les usagers quant à leurs droits.

Cette promotion fut réalisée principalement lors de la semaine de promotion des droits, en novembre dernier et, fut également diffusé par la voix des différents médias : journal, radio et télévision communautaire.

Nous avons également procédé à la révision de nos articles promotionnels.

Un comité ad hoc a été mis sur pied afin de procéder à l'analyse des tâches au sein du comité et de recommander un partage équitable des tâches entre les membres.

Plusieurs de nos membres ont participé aux rencontres virtuelles proposées par le CUCCI et l'établissement.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Denis	Beauvais	X		Membre et représentant du CUCI
Irène	Caza-Duguay	X		Membre
Jean-Pierre	Charron	X		Membre
Lyselle	Côté	X		Trésorière
Pauline	Dupont	X		Membre et représentante du CR
Gisèle	Falardeau	X		Membre
Raymond	Gagnon	X		Président du CU
Guylaine	Gaudet	X		Membre
Johane	Larose	X		Membre
Hélène	Riendeau	X		Vice-présidente et représentante du CUCI
Carmen	Rivard	X		Membre

#### 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	No. téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Président	Raymond	Gagnon	819 629-5415	raymondg@tlb.sympatico.ca	11 Lartigue Sud, Ville-Marie J9V 1T3
Secrétaire	Céline	Sirard	819 629-5752	celine.sirard@ssss.gouv.qc.ca	15, rue Boivin, Ville-Marie J9V 1B4
Personne-ressource					

#### 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

##### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

Voici ce que nous avons réalisé :

- Un article à chaque mois dans le journal Le Reflet, portant sur les droits des usagers.
- Deux annonces sur la promotion des droits présentées chaque jour, au poste de la télé communautaire.

- Participation à la semaine de promotion des droits. À cette occasion, nous avons rencontré plus d'une centaine d'usagers et leur avons donné de l'information ainsi que des objets promotionnels.
- Nous avons été informés de certaines situations à corriger, en voici une liste :
  - À l'urgence de l'hôpital de Ville-Marie, il était impossible pour une personne en chaise roulante d'ouvrir la porte de la salle de bain. Suivant notre demande, un bouton permettant cet accès, a été ajouté pour permettre l'ouverture automatique de la porte.
  - Des pancartes indiquant des directions à suivre pour certains services portaient à confusion pour les usagers. Des corrections ont été apportées. Cependant, avec le départ annoncé des gardiens à l'entrée de l'urgence, les indications pour aller à différents services seront insuffisantes voire inexistantes. Dans les faits, c'est le gardien à l'entrée qui fournit cette information à l'usager. Nous avons porté le tout à l'attention du CUCI et l'on a appris que le départ des gardiens serait reporté dans le temps.
  - À l'urgence, un écran indiquant le temps d'attente a été demandé par plusieurs usagers. Nous sommes encore dans l'attente de cet écran.
  - Par temps froid, le système de la porte d'entrée pour l'accès à l'hôpital laissait entrer beaucoup trop d'air froid. Les usagers s'en sont plaints, nous avons rencontré les responsables et la situation a été beaucoup améliorée.

## **2. a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers**

Nous avons donné un suivi aux insatisfactions des usagers.

Trois (3) de nos membres ont participé au projet pour aider les usagers à compléter le sondage de satisfaction tenu en mai et juin 2022 pour Agrément Canada.

## **b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus**

Nous avons reçu six (6) appels d'usagers qui demandaient un suivi de notre part.

Deux (2) des messages reçus témoignaient de la satisfaction des usagers tant à l'urgence qu'à l'hospitalisation.

Deux (2) des autres messages étaient pour porter plainte. Nous avons pu donner l'information aux usagers concernés pour leur permettre de porter leur plainte auprès de la commissaire.

La personne, auteure de ce cinquième message, nous demandait de la rencontrer car elle était dans l'impossibilité de se déplacer. Nous avons donc rencontré la personne et avons pu lui fournir l'information qu'elle avait besoin pour porter plainte.

Le dernier message portait sur la facturation non justifiée d'un séjour à l'hôpital. Nous allons rencontrer la responsable des hospitalisations à l'hôpital pour essayer de tirer ça au clair.

La pandémie nous a empêchés de mettre à la disposition des usagers nos fiches d'appréciation, c'est donc seulement à compter du 5 juillet 2022, que nous avons commencé à recevoir des commentaires ou suggestions (fiches d'appréciation) dans nos boîtes à suggestions. À ce jour, nous avons reçu plus de vingt (20) messages.

La grande majorité des commentaires concernait le temps d'attente à l'urgence, jugé par les usagers, beaucoup trop long.

Une autre fiche décrivait une situation de non-respect à l'urgence vis-à-vis d'un usager très malade. Nous nous sommes assurés que l'usager en question puisse déposer sa plainte auprès de la commissaire aux plaintes.

Deux (2) autres messages demandaient l'installation d'un guichet automatique. Nous avons pris information sur la possibilité d'une telle installation, mais pour le moment, ce n'est pas possible.

Un message demandait que des très jeunes patients puissent être traités en priorité. Nous n'en n'avons pas encore vérifié la pertinence.

Un dernier message indique que les salles de bain, près de la salle d'attente de l'urgence, ne sont pas assez grandes. Nous allons porter le tout à l'attention du responsable.

### **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Nous avons fourni de l'information dans les différents médias et nous avons assuré le suivi des insatisfactions exprimées par les usagers, en rencontrant les directions concernées.

Plusieurs de nos membres ont participé aux rencontres virtuelles de la direction du CISSSAT.

Nous avons fait des représentations auprès de la direction concernée afin d'assurer l'accès au stationnement pour les usagers en oncologie. Il arrivait souvent que le stationnement réservé à l'oncologie était occupé par d'autres personnes.

Ce sont là, autant d'éléments, visant à assurer la défense des droits des usagers.

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

Nous avons mis les usagers concernés en contact avec la commissaire aux plaintes pour qu'ils puissent **lui** faire part de leurs insatisfactions.

### **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**

Avec la nomination de la nouvelle présidente du comité de résidents, Mme Marie-Hélène Brault, nous avons continué à participer aux rencontres du comité afin d'assurer une meilleure intégration à la nouvelle présidente.

### **6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 point un de LSSSS**

Cet article ne s'applique pas ici.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

Nombre de réunions tenues en cours d'année	7
Nombre de réunions de comités ad hoc	3
Assemblée générale	1

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

Nous avons pu communiquer avec Madame Dominique Brisson au moins à quatre (4) reprises ainsi qu'avec Madame Sylvie Petit à cinq (5) reprises.

Nous avons obtenu de leur part des réponses qui nous ont permis de donner des informations justes à nos usagers.

## 9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Nous allons mettre en priorité cette année la mise à jour de notre plan d'action. Ce sera notre instrument de contrôle pour nous guider dans nos actions.

Nous voulons renforcer nos liens avec la « Corporation de développement du Témiscamingue » dont Mme Stéphanie Hein, afin de rencontrer des groupes communautaires pour leur présenter notre mandat et les droits des usagers.

Nous allons poursuivre notre soutien au comité de résidents de Ville-Marie.

Nous allons continuer à travailler sur l'organisation d'un Lac-à-l'épaule pour notre comité.

Il sera impératif d'établir une répartition de tâches au sein de notre comité pour impliquer davantage chacun de nos membres.

Nous allons continuer à travailler avec le CUCI pour l'élaboration d'un plan de communication qui pourrait nous permettre de travailler encore plus efficacement.

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le recrutement pour obtenir de nouveaux membres a été couronné de succès.

Au comité des usagers, c'est trois (3) nouveaux membres qui ont été ajoutés et un (1) départ.

Au comité de résidents de Ville-Marie, c'est quatre (4) nouveaux membres ajoutés et deux (2) départs.

La promesse de la nomination d'un directeur adjoint pour notre hôpital a été très bien accueillie. Nous avons tous très hâte que ça se concrétise.

Nous avons grandement apprécié les rencontres en visioconférence avec la PDG du CISSSAT, Mme Roy. Elle nous a présenté à chaque rencontre un portrait de la situation dans les différentes installations et a pris le temps de répondre à nos questions.

### **ENJEUX**

- Établir des liens avec les groupes communautaires pour travailler en concertation avec eux pour améliorer la qualité des services à l'utilisateur.
- Établir aussi des liens avec différents groupes travaillant à l'hôpital ou dans les points de service de nos installations.

## **RECOMMANDATIONS**

- Les indications à l'urgence pour les différents services étant nettement insuffisantes, il sera nécessaire qu'une bonne cartographie des services à l'hôpital soit disponible aux usagers et ce, dans les meilleurs délais.
- Le rétablissement du point de service de Notre-Dame-du-Nord est toujours très important pour éviter que les usagers concernés, en manque d'autonomie, aient à se déplacer sur de longues distances pour recevoir un service.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

Annexes 3 à joindre (rapports financiers suivront plus tard).