

Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS 2023-2024

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

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

Nom du comité des usagers : Comité des usagers des Aurores-Boréales

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2023-2024a connu un début difficile avec l'absence d'un comité de résidents au CHSLD de Macamic (incluant le comité de résidents de Palmarolle). Afin de permettre la poursuite des dossiers pour le comité de résident de Macamic, j'ai assuré l'intérim et assister aux rencontres milieu de vie et comité alimentation. Heureusement, Madame Suzie Domingue a bien voulu prendre la relève et accepter le mandat de présidente depuis novembre 2023.

Nous avons tenue 6 rencontres régulières, 1 séance extraordinaire et une assemblée générale annuelle. Le tout s'est déroulé soit en virtuel ou en présentiel.

Cependant, on n'abandonne pas et nous poursuivons nos efforts pour recruter de nouveaux membres tant au comité des usagers qu'au niveau des comités de résidents.

Nous sommes actuellement à la recherche d'une nouvelle coordonnatrice suite à la démission de Madame Francine Lehouiller. Nous tenons à souligner son travail qui n'a pas toujours été facile au cours des dernières années.

Bénévolat

Pour réaliser les mandats, les membres du comité ont mis plus de 422,10 heures collectivement. Je tiens à remercier tous les membres du comité des usagers ainsi que les membres des comités de résidents pour leur travail.

Remerciement

Je tiens à remercier tout le support apporté par le CUCI et également remercier Mme Caroline Roy, PDG du CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE et Mme Maggy Vallières (DQÉPÉ) pour leur grande disponibilité et leur grande transparence. Sans oublier notre commissaire aux plaintes Mme Julie Lahaie et Mme Mélanie Cloutier qui étaient toujours disponibles pour nous apporter leur soutien.

Comme présidente et représentante du comité des usagers des Aurores-Boréales, j'ai assisté à :

- 7 rencontres du comité des usagers du centre intégré (CUCI) incluant l'assemblée générale annuelle
- 3 Rencontres du comité exécutif du CUCI
- 1 Rencontre de validation de la version du Plan de communication du CUCI
- 7 Rencontres d'information sur les services alimentaires du CISSSAT
- 3 Rencontres de travail sur la révision des sondages de satisfaction sur l'alimentation en CHSLD
- 9 Rencontres de suivi sur l'efficience des services avec la PDG du CISSSAT
- 2 Rencontres d'information sur les services médicaux avec le Dr François Aumond
- 4 Rencontres de suivi et d'information concernant la Politique d'hébergement et de soin de longue durée

- 1 Rencontre d'une journée : Ressourcement sur la communication
- 1 Rencontre pour visiter les installations du service alimentaire de Rouyn-Noranda
- 1 Présentation du Plan d'action gouvernemental et du CISSSAT s'adressant aux proches aidants
- 1 Présentation du Rapport annuel 2022-2023 sur la procédure d'examen des plaintes par la commissaire aux plaintes
- 1 Présentation du Cadre de référence sur les soins post aigus
- 1 Présentation de la solution informatique de suivi et de gestion des dossiers d'usagers
- 1 Présentation de l'offre de services du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue
- 1 Présentation sur l'offre de services en imagerie médicale
- 1 journée d'activité dans le cadre de la Semaine des droits des usagers en collaboration avec le Regroupement des proches aidants et le support du comité de résidents de La Sarre
- 1 Atelier de préparation des rapports annuels de comités des usagers et résidents
- 1 Rencontre avec Cindy Trudel de la DQÉPÉ au sujet du cadre de référence sur la qualité des milieux de vie
- 1 Visite d'agrément au CHSLD de Macamic
- 1 Rencontre pour le bilan de la visite d'agrément du CHSLD de Macamic
- 1 Visite des installations du CHSLD de Macamic avec Madame Carole Bédard, présidente du comité des usagers du centre intégré du CISSSAT
- 3 Rencontres du Comité alimentation du Comité de résidents du CHSLD de Macamic/Palmarolle
- Tenue d'un kiosque d'information du comité des usagers et résidents lors de la présentation d'une pièce de théâtre portant sur la proche aide.

Il est à noter que les membres du comité ont assisté à plusieurs de ces rencontres.



Ginette Germain
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nous avons trois grandes priorités pour l'année 2023-2024 :

- La première était de maintenir le contact avec les usagers. La distribution des calendriers du CUCI (avec énumération des droits des usagers) nous a permis de promouvoir les droits des usagers et des comités d'usagers / résidents. Malgré le fait qu'on ne pouvait le distribuer directement aux usagers ou aux départements / bureau (CHSLD, centre hospitalier, RI, organismes communautaires), la distribution s'est effectuée quand même avec l'aide des agentes administratives, chefs de services, responsable d'organismes, la coordonnatrice du CU, les présidentes des comités de résidents. Au niveau du centre hospitalier, nous avons pu en faire la distribution sur les unités de soins et autres services. À poursuivre pour l'année 2024-2025.

Nous avons également tenue une journée publique dans le cadre de la Semaine des droits des usagers.

- La deuxième était de maintenir le contact avec les membres du comité d'usagers et les comités de résidents. Nous avons organisé une rencontre avec les membres des comités de résidents de La

Sarre, Macamic et Palmarolle lors d'une rencontre régulière du comité des usagers et lors d'une rencontre d'information dans le cadre d'une activité avant Noël. La liaison avec le comité des résidents du CHSLD La Sarre est assurée via sa présidente Mme Carole Bédard.

- La troisième a été de reconstruire les comités de résidents de Macamic et Palmarolle. Nous sommes heureux d'avoir atteint une partie de notre objectif avec la venue de Madame Suzie Domingue qui assure la présidence. Mme Domingue déploie beaucoup d'efforts à recruter des membres pour le comité.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Ginette	Germain			Présidente
Carole	Bédard		Représentante CR du CHSLD La Sarre	Vice-présidente
Josiane	Michaud			Secrétaire-trésorière
Carolle	Touzin			Membre
Suzie	Domingue		Représentante CR du CHSLD Macamic/Palmarolle	Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	<i>Ginette</i>	<i>Germain</i>	819-333-3763	<i>ginette.germain.cisssat@ssss.gouv.qc.ca</i>	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7
<i>Responsable</i>	<i>Mélanie</i>	<i>Cloutier</i>	819-290-9103	<i>melanie_cloutier@ssss.gouv.qc.ca</i>	679, 2 ^e rue Est La Sarre J9Z 2X7
<i>Coordonnatrice</i>	<i>Francine</i>	<i>Lehouiller</i>	819-333-2311 (52433)	<i>08_comite_usagers_AB@ssss.gouv.qc.ca</i>	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Rencontre avec la direction du CISSSAT

- 9 rencontres avec la PDG du CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE sur l'efficiencia des services
- 7 rencontres concernant l'offre alimentaire en CHSLD
- 2 rencontres avec le Dr François Aumond sur les services spécialisés
- 4 Rencontres de suivi et d'information concernant la Politique d'hébergement et de soin de longue durée
- 1 Présentation du Plan d'action gouvernemental et du CISSSAT s'adressant aux proches aidants
- 1 Présentation du Cadre de référence sur les soins post aigus
- 1 Présentation de la solution informatique de suivi et de gestion des dossiers d'usagers
- 1 Présentation sur l'offre de services en imagerie médicale
- 1 Rencontre avec Cindy Trudel de la DQÉPÉ au sujet du cadre de référence sur la qualité des milieux de vie

Rencontre avec le CUCI

- Assemblée générale du comité des usagers du centre intégré du CISSS-Abitibi-Témiscamingue
- 08 mars 2023 : Atelier sur la préparation des rapports d'activités annuels avec M. Alain Couture, coordonnateur et Mme Carole Bédard, présidente du comité des usagers du centre intégré du CISSS Abitibi-Témiscamingue
- 7 rencontres régulières
- Le CUCI transmet régulièrement tous les documents pertinents aux membres du comité des usagers et résidents.
- Suivi régulier (compte-rendu, documents) des assemblées du Conseil d'administration du CISSSAT

Administratif

Nous sommes encore en télétravail, la coordonnatrice effectue les suivis des courriels adressés au comité ainsi que les courriels en provenance des diverses instances ou organisations. La prochaine étape sera de planifier un retour au bureau à raison d'une journée par semaine. De plus, un suivi financier est effectué à chaque rencontre du comité.

Formation / information

- 1 Rencontre d'une journée : Ressourcement sur la communication
- 1 Atelier de préparation des rapports annuels de comités des usagers et résidents
- 1 journée de ressourcement avec les présidents de comité d'usagers et de résidents, des coordonnatrices des comités, le CISSSAT et le CUCI

Renseigner les usagers sur leurs droits

Pour la semaine des droits des usagers, nous avons tenu une journée d'information pour le public en général. La journée était organisée en collaboration avec le Regroupement des proches aidants Abitibi-Ouest. Les présentations : La Bienveillance, présentation sur le régime d'examen des plaintes et les droits des usagers, conjointement avec le centre d'aide et d'assistance aux plaintes (CAAP), Trajectoire d'un usager vers un hébergement et une présentation sur la proche aidance. Sur l'heure du dîner, les participants pouvaient rencontrer la commissaire aux plaintes, le CAAP, le Regroupement des proches aidants. Des sacs contenant des objets promotionnels du comité des usagers (dépliants et autres) ainsi que des dépliants de la commissaire aux plaintes et du CAAP ont été distribués. Nous avons eu 63 participants.

Nous avons effectué la distribution du calendrier 2024 du comité des usagers du centre intégré. Ce calendrier fait la promotion des droits et identifie les coordonnées des comités des usagers, commissaire aux plaintes ainsi que le centre d'aide et d'assistance aux plaintes. Les calendriers ont été distribués en présentiel au centre hospitalier et via les agentes administratives dans les CHSLD. Une tournée des organismes communautaires, des résidences d'hébergement privées, CLSC, HLM, ressources intermédiaires a été effectuée.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	7
<i>Séance de travail</i>	1
<i>Séance extraordinaire</i>	1
<i>Assemblée générale</i>	1

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

Nous avons référé et / ou porté à l'attention de la commissaire aux plaintes :

- Une plainte concernant le refus du laboratoire d'effectuer un prélèvement requis pour un don d'organe. La personne a été contactée par la chef du service et des explications ont été apportées. Dossier fermé.
- Une plainte concernant le refus de l'agent administrative du laboratoire de procéder à un prélèvement sous prétexte qu'elle ne le trouvait pas dans son système informatique et ne pouvait produire d'étiquette pour identifier le prélèvement. Le problème a été résolu grâce à l'intervention du personnel technique du laboratoire. Cette personne est la même que la plainte précédente. Les explications ont eu lieu en même temps avec la chef de service.
- Une plainte concernant le refus du médecin de laisser entrer le proche aidant avec sa mère malgré que la mère désirait avoir son proche aidant avec elle. Nous avons conseillé de déposer une plainte soit directement à la commissaire ou via le centre d'aide et d'assistance aux plaintes. Le proche aidant va en discuter avec sa mère. Dossier fermé.

- Autres dossiers traités par le comité :
 - Une personne en lien avec des démêlées avec la DPJ. La personne avait franchi toutes les étapes de la trajectoire d'une plainte (commissaire aux plaintes, protecteur du citoyen); elle est toujours insatisfaite. Elle est en processus judiciaire avec la DPJ concernant la garde de ses enfants. Explication donnée sur la limitation de notre rôle dans son dossier. Dossier fermé
 - Problème en chirurgie d'un jour : le son de la radio dans la salle d'attente est élevé, le personnel parlait fort et entre eux de façon bruyante. Difficulté à poser des questions à l'infirmière pour obtenir une réponse peu courtoise. La cheffe de service a été contactée et elle a déjà un contact avec l'utilisateur et pris les mesures nécessaires. Dossier fermé
 - Réception imagerie médicale : la personne s'est présentée en radiologie afin de prendre des informations concernant un rendez-vous qu'elle attend depuis quelques mois. Deux membres du personnel, qui regardent l'écran de l'ordinateur lui répondent qu'ils sont en réunion et lui indiquent d'appeler plus tard. L'incident a été rapporté au chef de service qui verra à prendre les mesures nécessaires. Suivi fait avec l'utilisateur. Dossier fermé
 - Manque d'information sur les délais d'attente pour un rendez-vous en imagerie médicale et de la liste d'attente. La personne n'a pas été informée qu'elle pouvait aller passer son examen ailleurs. La chef de service a fourni les explications et le suivi fait avec l'utilisateur. Dossier fermé
 - Manque de visibilité de l'entrée du stationnement au centre de courte durée : Un énorme cône orange était placé près de l'entrée du stationnement des visiteurs dû à un poteau brisé. Le cône était pratique pour visualiser l'entrée et ce surtout à la noirceur car aucune indication fluorescente n'est placée. Le responsable a été contacté et dès le lendemain un cône a été placé. Le suivi a été fait avec l'utilisateur. Dossier fermé

- 1 présentation avec la commissaire aux plaintes sur le rapport annuel du Régime d'examen des plaintes. Nous avons une excellente collaboration avec la commissaire aux plaintes ainsi que le centre d'assistance et d'aide aux plaintes.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Révision du plan d'action
- Poursuivre les démarches de recrutements de nouveaux membres pour les comités de résidents et le comité des usagers.
- Reconduire une journée d'information grand public pour la semaine des droits des usagers en novembre 2024. Selon les évaluations reçues la formule sera révisée.
- Réintroduire les présentoirs pour la distribution de nos dépliants.
- Réintroduire nos boîtes de suggestions ou plaintes dans les différents milieux (Centre multiservices, CHSLD)
- Augmenter la visibilité de nos comités (affiches, publicité sur panneau électronique, collaboration avec les municipalités dans le cadre de la politique familiale et MADA (municipalité amie des aînés)
- Assurer le suivi de l'offre de service de notre secteur et faire connaître nos préoccupations sur les situations problématiques.
- Collaborer avec le CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE pour les visites d'Agrément Canada ou ministérielles selon le cas.
- Suivi rigoureux des budgets et en particulier d'utiliser à bon escient les surplus budgétaires (s'il y a lieu) afin d'augmenter la visibilité de nos comités.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Une année 2023-2024 qui a permis au comité de résidents de La Sarre de reprendre des activités avec les résidents et leurs familles et de promouvoir les droits des usagers. En ce qui a trait au comité de résidents de Macamic / Palmarolle, il est de se reconstruire et de recommencer les activités avec les résidents et leurs familles et d'établir des liens.

Pour l'année à venir, encore le défi de recrutement et de développer des moyens pour informer nos usagers de leurs droits et par le fait même augmenter notre visibilité auprès de la population.

Au niveau du CISSSAT, nous remercions le support de notre répondante Mme Mélanie Cloutier. Elle était toujours disponible pour nous conseiller. Il est certain que pour l'année à venir, il faut poursuivre les efforts pour améliorer la communication dans la trajectoire de soins de l'utilisateur avec sa famille/ proche aidant.

Je tiens à souligner l'aide apportée par Mme Carole Bédard, présidente du comité des usagers du CISSS Abitibi-Témiscamingue ainsi qu'à notre coordonnateur régional, M. Alain Couture tout au long de l'année afin de s'assurer que nous ayons les ressources nécessaires au bon fonctionnement de nos comités.

Le comité des usagers et de résidents des Aurores-Boréales est fier du travail accompli au cours de la dernière année. Nous devons poursuivre nos efforts de recrutement de nouveaux membres, et de la mise en place de moyens pour rejoindre nos usagers, résidents et notre population.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir le rapport en annexe