

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024

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. À la suite du départ de M. Dominic Piché qui occupait le poste de président, je suis le seul représentant actif pour le volet de la mission en déficience physique. Je tiens à remercier M. Piché pour le temps accordé au comité durant près de trois ans. Pour vous présenter le rapport d'activités, je compte sur l'aide de Mme Carole Bédard, présidente du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI).

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 2024-2025.

Au cours de la dernière année, j'ai suivi l'évolution des principaux dossiers concernant les services et les soins offerts par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue. J'ai représenté le comité lors de différentes rencontres d'information au 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.

Je crois avoir contribué à l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers tout en respectant leurs droits.

Léandre Lafontaine

Représentant du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2023-2024

Priorités

- Recruter de nouveaux membres afin d'avoir une représentation de tous les secteurs de la région.
- Promouvoir les droits des usagers en ayant recours aux quatre capsules vidéo réalisées en décembre 2022.
- Assurer la distribution du calendrier 2024 aux usagers du programme déficience physique.
- Faire le suivi des dossiers et des sujets traités au CUCI.
- Assurer le suivi du budget accordé par le CISSS.
- 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 2024

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autre	
Gisèle	Chrétien		X	Membre inactive
Lydia	Gunther	X		Membre inactive
Dominic	Piché	X		Départ en juin 2023
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	Vacant	Vacant			
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 (intérimaire)	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

<ul style="list-style-type: none"> • <u>Distribution du matériel de promotion</u> : 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 2024 sur la promotion des droits. Un feuillet d'information présentant les droits et responsabilités des usagers est également remis à tous les usagers inscrits aux services du programme déficience physique. Ce feuillet est ajouté aux pochettes d'accueil et d'information remis aux nouveaux usagers inscrits aux différents services du programme déficience physique. • <u>Recrutement de nouveaux membres</u> : Le comité n'a pas recruté de nouveaux membres. • <u>Promotion des droits</u> : Les cinq capsules vidéo de promotion sur les droits des usagers qui reçoivent des services du programme déficience physique sont diffusées aux plateformes Facebook du CISSS et YouTube. Elles présentent un message sur le fait que les usagers ayant une déficience visuelle, auditive ou motrice ont des droits. Ces capsules sont disponibles au site Web du CISSS grâce à la collaboration du Service des communications organisationnelles de l'établissement. Ces mêmes capsules ont été utilisées en 2023-2024 pour des actualités d'information du CISSS et du CUCI lors des journées et semaines thématiques ayant un lien avec les personnes en situation de handicap. • <u>Information aux membres du comité</u> : Le représentant du comité au CUCI a reçu la documentation en provenance de la présidente du CUCI 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. 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. • <u>Suivi du budget du comité</u> : Le président a reçu les rapports financiers de chaque période en provenance de la DQÉPÉ jusqu'en juin 2023, puis le CUCI a pris la relève pour la mise à jour des dépenses par le coordonnateur. Le comité a bénéficié d'un budget régulier, comme par les années antérieures, en plus de pouvoir utiliser les surplus réalisés au 31 mars 2023 tel qu'autorisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. • <u>Collaboration avec les représentants de l'établissement</u> : Il n'y a pas eu de référence à M. Sévigny de la DQÉPÉ pour des situations mettant en cause les droits des usagers. M. Grégoire-Lévesque, de la Direction des programmes déficience

intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP) a été consulté pour des informations à la suite d'une demande d'un usager.

- Usager partenaire au projet de la maison des aînés et alternative : Le président du comité a continué sa participation aux travaux de préparation du projet de la maison des aînées et alternative de Val-d'Or.
- Représentation au comité : M. Léandre Lafontaine est membre du CUCI et il est désigné à titre de membre du comité de gestion des risques du CISSS depuis 2023 à titre d'usager.
- Rencontres avec le CUCI : M. Lafontaine a pris part à sept des huit rencontres régulières du CUCI.

7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ EN 2023-2024

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	2
Rencontres du représentant du comité au CUCI et aux rencontres de la PDG du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue	8
Assemblée générale	18 avril 2023

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Poursuivre la distribution du calendrier de promotion 2025 avec la collaboration du personnel de la Direction des programmes DI-TSA-DP du CISSS.
- Produire un dépliant pour informer les usagers de l'existence du comité des usagers et les renseigner sur leurs droits, en respect avec le programme d'identification visuelle et des adaptations rendues nécessaires avec la venue de Santé Québec.
- Continuer le recrutement de nouveaux membres selon un plan de communication proposé par le CUCI afin de compter sur un minimum de cinq membres.
- Identifier des moyens pour que le comité soit davantage connu, en ayant recours au mode de diffusion virtuelle.
- Maintenir la représentation du comité des usagers du centre de réadaptation en déficience physique La Maison 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.
- Élaborer un plan d'action du comité.
- Participer aux activités de formation et aux rencontres d'information proposées par le CUCI, le RPCU et l'établissement.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a reçu une demande d'information de la part d'un usager concernant les services d'aides techniques pour le remplacement d'un fauteuil motorisé.

Le comité n'a eu aucun contact avec le Centre d'aide et d'assistance aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT).

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le rapport présente les principales activités réalisées au cours de la dernière année. Le comité doit reprendre ses activités en 2023-2024 afin de représenter les usagers ayant une déficience physique.

L'enjeu principal est de recruter de nouveaux membres et de les initier au mandat d'un comité.

Les usagers ayant une déficience physique en région sont pour la plupart isolés et utilisent peu ou pas les médias sociaux, d'où les difficultés à les informer de leurs droits.

M. Lafontaine est le seul représentant du comité qui est actif et il a su maintenir sa participation au CUCI et au comité de gestion de risques de l'établissement. Son temps en bénévolat est estimé à 50 heures pour sa participation aux rencontres de ces comités. Au terme de l'année 2023-2024, aucune recommandation n'est adressée à l'établissement.

11. RAPPORT FINANCIER

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