

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS LES ESKERS D'ABITIBI

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Veuillez indiquer le nom de votre comité d'utilisateur

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

Nom du comité des usagers : **Comité des usagers Les Eskers de l'Abitibi**

612, 5^e Avenue Ouest

Amos (Qc) J9T 4L3

819-732-6521 poste 3173

08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca

2. MOT DU PRÉSIDENT

La présidente du comité des usagers présente le rapport annuel d'activités et commente les grands enjeux ainsi que les principaux résultats atteints au cours de l'année.

- Il me fait plaisir, en tant que présidente du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi, en poste depuis seulement juin 2023, de vous présenter notre rapport annuel 2023-2024. Ledit rapport sera adopté à l'assemblée générale annuelle du comité le 29 avril 2024.
- Je débute mon rapport en remerciant grandement madame Anita Larochelle, présidente sortante, qui s'est dévouée pendant plus de 3 ans à la présidence, mille mercis !
- Le comité a été très vigilant concernant l'accessibilité des services dans le secteur Des Côteaux, entre autres, à Barraute.
- Quelques réalisations n'ont pas été faites en 2023-2024, soit les plans d'action, les règles de fonctionnement ainsi que des rencontres des différents services. La raison principale est l'arrivée du projet Loi 15, dont nous n'étions pas certains que les comités d'usagers soient toujours présents. De plus, il y a eu l'absence de deux mois de la coordonnatrice des comités, congé bien mérité.

- Les membres du comité se sont partagés différents dossiers : qui fait quoi. Je vous reviens avec plus de détails, un peu plus loin, dans ce rapport. Je tiens à leur dire toute ma reconnaissance pour leur soutien et pour leur temps consacré à ces divers dossiers.
- Merci à tous les membres du comité des usagers et du comité de résidents pour votre disponibilité, votre implication, votre enthousiasme et votre bon travail. Vous faites la différence pour le bien-être des usagers et des résidents.
- Pour la semaine des droits des usagers, le comité a pu être présent à différents endroits afin d'expliquer son mandat, son rôle et de faire connaître les droits et responsabilités des usagers.
- En septembre 2023, le comité a accueilli deux nouveaux membres soit ; mesdames Lyne Dupras et Lucie Laplante, nous vous souhaitons la bienvenue et merci pour votre implication.
- Le comité tient à souligner l'excellent service rendu par les équipes du bureau de la commissaire aux plaintes ainsi que du bureau du CAPAA-AT. Merci à vous.
- Merci à madame Lyne Dupras, qui a accepté de prendre les messages téléphoniques et à madame Josée Bilodeau pour la surveillance des courriels en l'absence de madame Delisle, coordonnatrice des comités.
- Le 6 juin 2023, quelques membres du comité des usagers et du comité de résidents ont assisté à la présentation de la Pièce de théâtre sur la Bienveillance. Nous avons une table pour y déposer des articles promotionnels informant les gens sur les droits des usagers.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

*Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le **comité des usagers** au courant de l'année.*

- En 2023-2024, le comité avait 6 rencontres de prévues. Cependant, seulement 4 rencontres régulières ont eu lieu. La rencontre du 29 janvier 2024 qui se tenait en mode virtuel, des problèmes techniques n'ont pu être résolus, la rencontre a été annulée. Celle prévue le 25 mars 2024, faute de quorum, a été reportée au 5 avril 2024. L'assemblée annuelle s'est tenue le 25 avril 2023. Pour poursuivre le projet Respect, le comité ad hoc a tenu 4 rencontres et plusieurs échanges par courriel. Nous avons également fait les démarches pour trouver les lieux du tournage ainsi que les acteurs. Merci à nos acteurs, madame Anita Larochelle et mademoiselle Klara ma petite-fille. Merci également à madame Pamela Kell du service des communications du CISSS-AT pour sa bonne collaboration.

- Grâce aux formations offertes par le RPCU, 6 membres ont participé aux formations suivantes : rôle et mandat du comité, plan d'action et la reddition de compte, savoir communiquer, la maltraitance et la reddition de compte.
- Le 17 juillet 2023, la majorité des membres des deux comités étaient présents pour la présentation des formations obligatoires aux bénévoles. Formations qui ne sont plus obligatoires, seuls des documents leur sont remis et certains documents doivent être retournés afin d'ouvrir leur dossier de bénévole et doivent répondre aux différents Quiz et les retourner à la coordonnatrice, qui elle les fait parvenir à l'agente administrative des services multidisciplinaires.
- Suite aux démarches concernant le dossier RESPECT, le comité a retenu les services d'une firme de Production Adama et 2 capsules de 15 secondes ont été produites. Par la suite, ces capsules ont été diffusées au Cinéma d'Amos pendant 1 semaine et à la télévision du 16 octobre au 31 octobre 2023 et il y aura une diffusion en avril 2024. J'en profite pour remercier nos partenaires dans ce dossier pour l'utilisation de leurs locaux pour le tournage des capsules, soit l'école secondaire La Calypso et les Jardins du Patrimoine d'Amos.
- Les membres du comité d'usagers ont investi 375 heures de temps en bénévolat. Tant qu'à lui le comité de résidents a consacré 335 heures de bénévolat pour un total des deux comités de 710 heures de bénévolat.
- N'ayant pu participer au Congrès du RPCU qui s'est tenu 11 au 13 octobre 2023, madame Micheline Riopel du comité de résidents a accepté de me remplacer et elle y a assisté avec madame Andrée Croteau. Elles ont apprécié ce Congrès, entre autres, l'atelier sur les Bonnes pratiques de collaboration entre le comité des usagers et la DQÉPÉ.
- Le comité apprécie beaucoup les rencontres avec madame Caroline Roy, PDG et madame Maggy Vallières, DQEPE. D'autant plus intéressant que nous puissions faire parvenir les sujets que nous désirons discuter lors des rencontres.
- Qui fait quoi au sein du comité; les membres du comité se sont partagés des tâches afin de réduire le travail de la présidente et d'être utiles au comité. La répartition des tâches est:
 - * l'accessibilité aux services : mesdames Lyne Dupras et Louise Fiset,
 - * les finances : madame Sylvie Blanchette Pothier
 - * la dénonciation d'un usager : madame Hélène Turcotte
 - * les communications : monsieur Denis Barrière
 - * être plus présent à différents endroits : Lucie Laplante
 - * représentant au CUCI et au CR : madame Lise Dicaire.

- L'Assemblée générale annuelle du CUCI s'est tenue à Amos, le 15 juin 2023, le comité a travaillé en collaboration avec monsieur Couture et madame Bédard du CUCI pour l'organisation de cet événement. Un comité ad hoc avait été formé de 5 personnes et nous avons tenu 5 rencontres et divers courriels.
- Je suis très intéressée par les diverses rencontres tenues par le mode virtuel. J'ai eu la chance de participer aux rencontres; sur la Gouvernance en CHSLD, avec la PDG et la DQÉPÉ, aux soins médicaux présentés par Dr Aumond, sur le cadre de référence des soins de proximité présenté par madame Fugère, à la présentation du CAAP-AT, au service en imagerie médicale, sur l'atelier préparatoire des rapports annuels présenté par monsieur Couture et la qualité de milieu de vie présentée par la DQÉPÉ.
- Le 26 mars 2024, j'ai assisté à la rencontre des présidents et des personnes-ressources. L'objectif de cette rencontre était de faire un rappel sur les droits reconnus aux usagers et résidents et un rappel sur les valeurs de l'établissement. Très belle rencontre.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

*Dresser la liste des membres composant le **comité des usagers** à l'aide du tableau ci-dessous regroupant les informations demandées ci-après, nombre total de membres, les informations relatives à l'identité de la personne ainsi que le type de membres. Enfin, il doit apparaître le rôle de chaque membre (président, vice-président, secrétaire et membres réguliers).*

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Lise	Dicaire	X		Présidente et représentante au CUCI et au CR
Lucie	Laplante	X		Membre
Sylvie	Blanchette-Pothier	X		Membre
Denis	Barrière	X		Vice-président
Louise	Fiset	X		Membre
Hélène	Turcotte	X		Secrétaire
Anita	Larochelle	X		Membre
Lyne	Dupras	X		Membre

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

A l'aide du tableau ci-dessous, indiquer les coordonnées publiques complètes (non confidentielles) où l'on pourra rejoindre au besoin, le président, le responsable du **comité des usagers** de l'établissement et la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone public, courriel officiel et adresse postale liée à l'établissement).

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Présidente</i>	Lise	Dicaire	732-6571 poste 3173	08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca	612, 5 ^e Avenue Ouest, Amos J9T 4L3
<i>Responsable</i>	Yannick	Sévigny	622-2773 poste 4445	Yannesevi@ssss.gouv.qc.ca	CISSS-AT 22, rue Notre-Dame Nord Ville-Marie (Qc) J9V 1W8
<i>Personne-ressource</i>	Joanne	Delisle	732-6521 p. 3173	08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca	612, 5 ^e Avenue Ouest, Amos J9T 4L3

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les comités des usagers décrivent les actions prises en lien avec leurs six fonctions

Le comité des usagers a un plan d'action : Oui, mais devra être mis à jour

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS RESPONSABILITÉS

- Comme par les années passées, le comité a participé à la semaine des droits des usagers qui s'est tenue du 12 au 18 novembre 2023.

Le comité a érigé un Kiosque à l'hôpital d'Amos. Notre objectif n'a pas été atteint; nous voulions rencontrer plusieurs usagers afin de les informer sur leurs droits. Selon nous, deux causes nous semblent expliquer la situation : l'endroit physique de notre kiosque et la semaine de relâche (beaucoup moins d'activités au CH). Pour l'an prochain, nous allons regarder pour être mieux situé et s'il faut changer la date nous le ferons.

Nous avons également érigé un kiosque au centre commercial, environ 50 personnes ont été rencontrées et des articles promotionnels ont été remis.

Aux jardins du Patrimoine, nous avons rencontré environ 150 personnes et remis des articles promotionnels.

Nous avons mis à la disposition des usagers des calendriers à la Petite Boutique d'Amos. Environ 100 calendriers.

Des calendriers et des dépliants du comité des usagers ont été remis aux usagers de la clinique de vaccination. Environ 200 usagers.

Des articles promotionnels ont été distribués lors d'une activité qui se déroulait au Support aux aînés. Environ 20 personnes.

Des articles ont été distribués au CLSC de Barraute, CLSC de Rochebaucourt et au Pavillon de Barraute. Environ 75 personnes.

Nous avons collaboré avec monsieur Forgues, président du comité régional en dépendance, pour de la publicité sur les tableaux BAHO. Cette publicité s'adressait à tous les usagers et le numéro de téléphone local y apparaissait. Le comité était très satisfait de cette belle publicité sur les droits des usagers. Lors de la rencontre du 26 mars 2024, le CUCI a accepté de payer une autre parution sur les tableaux. Pour notre MRC, nous avons décidé que celle-ci se ferait en mai 2024.

2A. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

- Dans le cadre de notre projet RESPECT, l'objectif est de promouvoir que l'utilisateur a le droit de recevoir des services dans le respect et en toute dignité. Il y a eu des affiches d'installées dans les installations et comme mentionné, 2 capsules de 15 secondes ont été produites et diffusées au Cinéma d'Amos et à la télévision régionale. La parution s'est faite du 16 octobre au 31 octobre 2023 et une autre aura lieu en avril 2024. Nous avons eu des commentaires positifs face à ces capsules. Les gens nous questionnent, c'est quoi un comité d'usagers?
- A la demande du CUCI, nous avons fait parvenir l'invitation aux membres de participer sur le comité des usagers/partenaire concernant le dossier en lien avec l'aménagement des points de services et l'élargissement de l'offre de services des différents centres de vaccination /dépistage. Je suis en attente de réponse.

2B. ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS

- Le comité des usagers n'a pas procédé à une évaluation systématique touchant la satisfaction des usagers de la communauté pour les services rendus par le personnel du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

- Le comité est toujours vigilant en ce qui a trait aux services du point de service de Barraute. Le comité a en fait un point statutaire lors de ses rencontres régulières. Nous avons un suivi régulièrement du comité de vigie CLSC de Barraute. En décembre 2023, le comité apprenait qu'il y aurait 1 infirmière retraitée à 2 jours par semaine, une fois par 2 semaines, il y aura des prélèvements. Nous sommes en attente pour le suivi des services psychosociaux. Maintenant, il y a 1 agente administrative à raison de 5 jours semaine. Cependant, c'est un dossier à suivre de près.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHÉ QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ

Environ 25 dénonciations, insatisfactions, plaintes ou accompagnements ont été portées à la connaissance des comités. Dans le présent rapport on y retrouve seulement les sujets s'adressant au comité des usagers. Ceux touchant les résidents seront présentés dans le rapport annuel du comité de résidents.

- Reçu un appel de la fille d'un usager, elle désire que son père demeure en soin de fin de vie à l'hôpital et qu'il ne soit pas transféré au CHSLD afin que monsieur ne vive pas trop de perturbation. Référée au bureau de la commissaire.
- Reçu un appel du fils d'un usager qui avait été hospitalisé presque un mois au CH d'Amos. Lors de déménagement de chambre et d'étage, le personnel a déménagé les effets personnels de l'usager et l'appareil auditif de monsieur a été perdu. Reçu également un appel de la conjointe de monsieur qui m'informe qu'elle a fait faire un estimé pour le remplacement de l'appareil soit 2 500\$. Monsieur réclame le remboursement pour l'achat d'un autre appareil. Référé au bureau de la commissaire. Après un suivi, madame mentionne que l'hôpital acceptait de payer 2 000 \$, cependant monsieur est décédé entre-temps.
- Reçu un appel d'une usagère demandant comment faire pour changer de professionnel (orthopédiste). Référée au bureau de la commissaire.

- Rencontre d'une usagère désirant porter plainte contre une employée au laboratoire du CH. Des documents lui ont été remis ainsi que le numéro de téléphone du bureau de la commissaire et du CAAP-AT. Après suivi auprès de l'usagère, elle n'a pas porté plainte car il semble que l'employée a changé d'attitude.
- Information donnée sur le mandat du CAAP-AT et accompagnée la dame au CAAP-AT. Support pour envoyer des documents au CAAP-AT.

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

- Rencontre avec les responsables des bénévoles de l'établissement afin de s'assurer que tous les membres complètent bien leur dossier personnel et suivent les formations obligatoires. Je me permets de mentionner que je suis heureuse de constater que l'établissement a révisé sa démarche et ne plus obliger certaines formations qui ne s'adressaient pas à des bénévoles. A l'arrivée, de nouveaux membres on s'assure de leur faire compléter les documents et que les QUIZ soient complétés et retournés. Nous avons une très bonne collaboration avec l'agente administrative, madame Hélène Roy.
- Le comité des usagers et le comité de résidents sont en très bonne collaboration que ce soit pour former des comités ad hoc, travailler sur des dossiers communs, etc. Vive le travail d'équipe.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales et les diverses rencontres réalisées par, ou pour les comités des usagers durant cette même période.

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	4 réunions régulières
<i>Assemblée générale tenue le 25 avril 2023</i>	1
<i>Organisation de l'AGA du CUCI</i>	5
<i>Comité spécial du projet</i>	4

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

Le comité des usagers mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

- Lorsque nous avons besoin d'information, de support ou accompagner un usager pour le dépôt d'une plainte, le comité a un très bon service du personnel du bureau de la commissaire.
- Le comité a dénoncé au bureau de la commissaire le manque d'information concernant les stationnements gratuits pour les 2 premières heures au CH d'Amos et nous croyons qu'il y aurait encore du travail à faire afin que les usagers soient bien informés sur cette nouvelle mesure, et ce, régionalement. Il faut penser que les usagers se déplacent d'un centre à l'autre et qu'aucun ne fonctionne de la même manière.
- Le comité a référé 3 usagers au bureau de la commissaire aux plaintes.
- Le comité a référé 2 usagers auprès du CAAP-AT.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Décrivez les projets que le comité des usagers compte déployer.

- Un comité sera mis en place pour élaborer le plan d'action 2024-2027 du comité des usagers et un support sera donné également au comité de résidents pour l'élaboration de leur plan d'action.
- Le comité désire revoir ses règles de fonctionnement.
- Le comité désire faire son évaluation, en tant que comité, à partir des outils mis à leur disposition.
- Pour l'année 2024-2025, le comité sera plus présent au Centre hospitalier, par des visites sur les étages, à différents moments, et désire rencontrer les usagers hospitalisés.
- Poursuivre notre mandat dans le soutien au comité des résidents dans ses fonctions et ses activités. Par exemple : le dossier du transport adapté et l'entretien de la cour de l'entrée principale du CHSLD.

- Inviter un membre du personnel de l'établissement à venir nous présenter le rapport des accidents/incidents de notre MRC.
- Le comité va être encore très vigilant sur l'accessibilité des services, entre autres, pour le secteur Des Coteaux et Barraute.
- Le comité désire rencontrer les équipes des différents programmes afin d'expliquer le mandat, le rôle du comité des usagers et comment il peut diriger l'utilisateur au comité afin que nous puissions l'accompagner dans la dénonciation d'une situation.
- Le comité se permet de demander soit au CUCI ou à l'établissement la possibilité d'augmenter son budget afin qu'il puisse faire plus de représentation sur les droits et responsabilités des usagers et des résidents.
- Le comité apprécie la bonne collaboration avec certains chefs de service de l'établissement et la coordonnatrice du CH et désire entretenir cette belle collaboration.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le président du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

- Le comité souhaite que les rencontres d'information avec la présidente-directrice générale et la directrice de la DQÉPÉ et les autres directions se poursuivent. Elles sont très pertinentes et intéressantes.
- Le comité des usagers va soutenir le comité de résidents dans le dossier du transport adapté pour les résidents du CHSLD.
- Le comité des usagers va également soutenir le comité de résidents dans le dossier de l'entretien de la cour, entrée principale du CHSLD et la réfection de la cour arrière, qui tient lieu de rencontre pour les familles et résidents en période estivale.
- Le comité souhaite qu'un rappel soit fait à tout le personnel sur la façon de bien accompagner un usager ou résident pour dénoncer des situations.

11. RAPPORT FINANCIER

Veillez utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers » et la joindre au rapport d'activités élaboré en suivant les consignes de la présente annexe.

Voir en annexe, le rapport financier 2023-2024 du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi



Lise Dicaire

Présidente

2024-04-30

Approuvé à l'AGA du 29 avril 2024

