

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 2023-2024

2. MOT DU PRÉSIDENT

Quelle couleur voulons-nous donner à une année 2023 difficile mais qui nous a permis de progresser sur le plan de la vigilance à propos des droits de nos usagers? Certainement une couleur vive! C'est donc avec grand plaisir que je vous présente ce rapport d'activités 2023-2024. Notre comité a connu un début d'année difficile marqué par le départ de notre coordonnatrice, madame Jocelyne Audet. Elle a offert cinq ans de son temps avec cœur. Nous la remercions! Puis, après quelques mois, nous avons pu recruter une autre personne-ressource, madame Annie Boucher qui fait à nouveau tourner la roue. Nous lui souhaitons la bienvenue!

C'est en partie grâce au dynamisme du Comité des usagers du centre intégré (CUCI), dont madame Carole Bédard est la présidente, que les membres de notre comité ont été aspirés dans un tourbillon de séances d'information toutes plus enrichissantes les unes que les autres. Nous avons développé, je crois, un sens aigu de la vigilance qui nous permet de mieux défendre les droits des usagers que nous représentons.

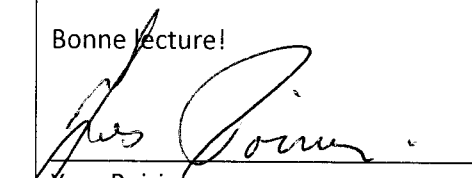
Faire connaître le Comité des usagers et ses fonctions demeure un défi capital. Dans cette veine, nous avons rencontré divers intervenants du milieu hospitalier et communautaire pour créer une alliance. Nous avons également poursuivi nos actions de sensibilisation auprès de la clientèle universitaire. Ensemble, nous pouvons contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services à la population.

Parlant d'efforts et de créativité, je suis extrêmement fier du Prix de l'Excellence qui a été décerné à notre comité par le Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) lors du congrès 2023. Le *Projet sensibilisation* s'est mérité une mention spéciale pour son potentiel à faire connaître les droits des usagers aux étudiants du milieu collégial et universitaire en santé et services sociaux.

Enfin, je veux souligner le départ de madame Carmen Fournier, présidente du Comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda. Pendant six ans, cette dame aura été les yeux, les oreilles et la voix des personnes hébergées. Merci à vous!

Il y a encore beaucoup à dire et là-dessus, je remercie tous ceux et celles qui, de près ou de loin, et chacun à leur manière, contribuent à la réalisation de notre mission.

Bonne lecture!



Yves Poirier
Président du Comité des usagers de Rouyn-Noranda

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

En 2023-2024, les membres ont réalisé plus de 1 500 heures de travail bénévole, soit trois fois plus que l'année précédente. L'ensemble de leurs actions a reposé sur le plan d'action 2021-2024 du comité.

Le recrutement d'une nouvelle personne pour assurer la coordination s'est poursuivi. De fait, à la fin mai, les tâches ont dû être réparties entre les membres. Le Comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda a dû faire le même exercice après le départ de sa présidente ainsi que d'autres membres. L'embauche d'une candidate a finalement porté fruit en juillet.

Les feux de forêt qui ont paralysé la région à l'été 2023 ont préoccupé le Comité. Les membres ont été attentifs aux diverses mesures prises par les décideurs pour assurer le bien-être des populations.

Au cours de l'année, les membres ont pris part à diverses activités de formation :

Forum en santé mentale;

Réalités autochtones;

Lavage des mains;

Souper-conférence organisé par le CUCI, avec un conférencier ayant subi un traumatisme craniocérébral;

Journée de formation régionale sur le plan de communication organisée par le CUCI en collaboration avec la Direction des communications du CISSSAT;

Planification préalable des soins : enjeux et solutions;

Journée sur le cancer du sein.

Trois membres ont assisté en mode virtuel au colloque du Conseil pour la protection des malades (CPM) *L'expérience patient*, tenu en septembre 2023. Les présentations traitaient, entre autres, des défis de la 1^{re} ligne et du parcours des proches aidants dans les soins de longue durée. Il y a eu des témoignages d'un patient-partenaire et de deux proches aidantes.

Quatre membres du Comité ont pris part au congrès 2023 organisé par le Regroupement provincial des comités d'usagers intitulé *Parlons décentralisation au bénéfice des usagers!* Leur participation aux ateliers offerts a permis l'acquisition de nouvelles connaissances en lien avec les fonctions des comités et les droits des usagers.

Des membres ont aussi pris part à l'Activité reconnaissance des bénévoles du CISSSAT organisée par la Direction des services multidisciplinaires.

Au début de l'automne, le Comité a été informé de sa relocalisation prochaine. Il en avait déjà fait la demande afin d'être plus visible et plus accessible pour les usagers.

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
Lise	Dubé	X		Secrétaire
Claire	Firlotte	X		Membre depuis juillet 2023
Rachel	Beauchamp	X		Représentante du Comité de résidents

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		Départ à la retraite novembre 2023	1, 9 ^e rue, Rouyn- Noranda, J9X 2A9
	Mélanie	Cloutier	819 764-3264 poste 49212	melanie_cloutier@ssss.gouv.qc.ca	
Personne-ressource	Jocelyne	Audet		Départ fin mai 2023	3, 9 ^e rue Rouyn- Noranda, J9X 2A9
	Annie	Boucher	764-5131, poste 42821	annie.boucher.cierrat@ssss.gouv.qc.ca Depuis août 2023	

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 aller à la rencontre de la population afin de pouvoir transmettre avec encore plus de précision l'information portant sur les droits des usagers.

En juillet, le *Projet sensibilisation* est entré en lice pour un prix du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU). En septembre, lors du congrès qui a eu lieu à Laval, les quatre membres présents ont eu l'agréable surprise de recevoir un Prix d'excellence du RPCU Mention spéciale pour leur projet. Le président du Comité a reçu une lettre de félicitations de la présidente du CUCI. Plus tard, le président du Comité des usagers de St-Jérôme a sollicité notre comité pour obtenir un exemplaire du projet. Demande à laquelle nous avons répondu avec joie.

Le Comité a profité de la Semaine des droits des usagers du 12 au 18 novembre pour réaliser des activités de sensibilisation auprès de la population :

- Dépôt de calendriers muraux 2024 promouvant les droits des usagers dans cinq résidences pour personnes âgées, chez Neighbours, à la Ressourcerie Bernard-Hamel et à la Popote roulante du Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda.
- Don de sacs utilitaires à l'effigie du Comité des usagers à la Ressourcerie Bernard-Hamel;
- Distribution de napperons informant sur les droits des usagers dans les cabarets de nourriture à la cafétéria de l'Hôpital de Rouyn-Noranda;
- Rencontre des usagers et distribution de dépliants sur les droits dans le hall d'entrée de l'hôpital et à la clinique de vaccination contre l'influenza et la COVID-19;
- Dépôt de dépliants dans le présentoir du hall d'entrée et à la boutique Le Papillon à la demande de la dame auxiliaire y travaillant;
- Sur invitation de la professeure, présentation du *Projet sensibilisation* aux étudiants du cours d'éthique en psychoéducation à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue et distribution d'objets promotionnels sur les droits des usagers;
- Discussion sur les droits des usagers lors du *mercredi des aînés* anglophones chez Neighbours;
- Participation avec la présidente du Comité de résidents du CHSLD à la distribution d'objets promotionnels sur les droits des usagers aux résidents et à leurs visiteurs;
- Contribution monétaire au projet du président du Comité des usagers du centre de réadaptation en dépendance/Centre Normand pour la diffusion de messages sur les droits des usagers sur les panneaux lumineux extérieurs des villes de la région.

En mars 2024, deux membres ont tenu un kiosque sur les droits des usagers lors de la 5^e édition des *Journées santé mieux-être* offerte par la Fondation du cancer du sein du Québec en collaboration avec l'organisme *Au sein des femmes* de Rouyn-Noranda. Ils ont aussi pu participer à cette journée de formation fort intéressante.

En mars 2024, un membre a tenu une séance d'information en anglais sur les droits et responsabilités des usagers dans le cadre du *Neighbours Heath Forum*. Plus de 40 participants en ont profité.

2a Promouvoir l'amélioration de la qualité des services

Cette année encore les membres ont partagé leurs observations quant à la qualité de divers services lors des rencontres du Comité et ils ont signalé les situations qui leur sont apparues problématiques.

À la demande du CUCI, le Comité des usagers a délégué un membre pour assister à leurs réunions. Ce même membre occupe la fonction de vice-présidente du CUCI. Ces affectations renforcent la qualité des communications entre les deux comités.

Sur invitation en octobre, des membres du Comité ont pu déguster des plats cuits dans les nouveaux fours magiques du service alimentaire de l'Hôpital de Rouyn-Noranda. Cette expérience a permis d'apprécier la belle qualité de la nourriture servie aux usagers.

Les membres ont été heureux d'apprendre que le CHSLD de Rouyn-Noranda a été sélectionné à la suite d'un appel de projets du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour soutenir la réalisation d'un projet innovant visant la création d'environnements favorables à la bienveillance en CHSLD. Le projet présenté a finalement été approuvé par le MSSS et sa réalisation est à venir.

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

Un sondage de satisfaction de la clientèle a été réalisé auprès des résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda entre le 15 novembre et la fin de janvier 2024. Le Comité des usagers et le Comité de résidents seront informés des résultats sous peu.

3. Défendre les droits et intérêts collectifs.

À chaque réunion, le suivi du projet de Loi 15 a suscité plusieurs discussions. À présent que la loi est adoptée, le Comité suit de près les étapes de son application.

Au début de septembre, Mme Julie Thibault, adjointe à la commissaire aux plaintes, a été invitée à venir présenter le résultat de ses démarches faites à la suite d'un signalement de l'accompagnatrice d'un usager lors d'un rendez-vous en coloscopie à l'Hôpital de Rouyn-Noranda. La discussion qui a suivi a permis d'éclairer les membres du Comité et Mme Thibault sur diverses situations vécues dans la région.

Un sous-comité a été formé à l'automne pour réviser le plan d'action 2021-2024 et pour préparer celui de 2024-2027. Deux rencontres ont servi à amorcer les travaux.

Un outil *Aide-mémoire* a été créé pour permettre aux membres du Comité qui sont de passage dans les installations de noter "sur le vif" des situations observées pour ensuite en discuter en comité. Les droits des usagers apparaissent au verso de l'outil.

La directrice du Centre d'action bénévole de Rouyn-Noranda, Mme Kathleen Baldwin, a demandé au Comité de présenter ses services aux deux travailleuses de milieu pour les aînés vulnérables, l'une œuvrant en milieu urbain et la seconde en milieu rural. La rencontre s'est tenue en septembre et a donné lieu à un début de collaboration très dynamique entre les deux entités.

Le Comité a procédé à son renouvellement d'adhésion au Conseil pour la protection des malades et au Regroupement provincial des comités d'usagers.

Le Comité a invité M. Patrick Thiffault, adjoint au directeur responsable de la coordination des mesures d'urgence, de la flotte automobile et des stationnements à la Direction des services techniques et logistiques (DSTL) du CISSSAT. La discussion a porté sur l'accessibilité aux stationnements pour les usagers, notamment, ceux situés devant l'hôpital, à la suite des travaux qui ont été réalisés par la Ville de Rouyn-Noranda au cours de l'été.

Un nouvel outil *Tableau des activités* a été proposé par la coordonnatrice pour permettre aux membres du Comité d'apprécier l'évolution du plan d'action durant l'année, de calculer le nombre d'heures de bénévolat des membres et de préparer le rapport annuel.

Un calendrier des rencontres du Comité des usagers et du Comité de résidents a été tenu à jour.

Lors de sa réunion de décembre, le Comité a accueilli Mme Mélanie Cloutier, la nouvelle répondante du CISSSAT pour les comités d'usagers et de résidents de Rouyn-Noranda, d'Abitibi-Ouest et du Témiscamingue. Auparavant, Mme Sylvie Petit occupait cette fonction.

En décembre, un sous-comité a été formé pour planifier l'utilisation du surplus budgétaire.

En décembre, le président du Comité des usagers a été invité à assister à la conférence de presse tenue à l'occasion des 20 ans de la Clinique jeunesse de Rouyn-Noranda.

En mars 2024, le Comité a reçu Mme Carole Bédard présidente du CUCI. Elle nous a entretenu sur divers sujets et elle a répondu aux questions des membres.

Un membre du Comité a présenté au Comité de la famille et des aînés de la Ville de Rouyn-Noranda les fonctions du Comité des usagers et il a informé ses membres sur la tenue de son AGA. Plusieurs représentants d'organismes communautaires siègent sur ce comité : Maison de la famille, Centre de la petite enfance, Centre d'action bénévole, Villes et villages en santé, Centre de service scolaire, la Ressource pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue/ Nord-du-Québec. Un représentant des aînés, un représentant des milieux rural et urbain, un représentant du CISSSAT ainsi que des conseillers municipaux y siègent également.

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

Le Comité des usagers a créé un fichier spécial pour consigner les demandes et les insatisfactions des usagers reçues par courriel ou par téléphone, ainsi que les réponses qui ont été rendues aux usagers. Le but est de pouvoir rapidement identifier les situations récurrentes et de mieux orienter les actions pour y remédier. Cette initiative s'est avérée très utile. Dès l'automne, le Comité a pu contribuer à la compilation de ces informations au registre du CUCI.

Au cours de cette année, le Comité a reçu 23 demandes d'assistance ou d'information, soit plus du double par rapport à l'an dernier. Être informé, être traité avec courtoisie et recevoir des soins et des services adéquats sont les droits qui sont le plus souvent concernés. Parmi les demandes, sept ont été traitées par la coordonnatrice. Pour 10 autres demandes, la coordonnatrice a suggéré aux gens de contacter la commissaire aux plaintes du CISSSAT ou le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT).

Deux situations ont été référées au CUCI et sont actuellement en suivi. D'autres situations ont été observées par les membres eux-mêmes.

Aucun usager n'a demandé d'accompagnement au Comité pour effectuer des démarches plus poussées.

5. Assurer le bon fonctionnement du Comité de résidents.

Encore cette année, le Comité des usagers a consenti à hausser le budget alloué au Comité de résidents du CHSLD. Puis, au cours de l'année, le Comité a reçu une demande de budget supplémentaire de la part du Comité de résidents pour financer l'achat d'objets promotionnels. Le montant a été accordé considérant que le Comité avait la capacité de le faire.

Des membres du Comité des usagers se sont déplacés au CHSLD afin de présenter leur nouvelle coordonnatrice, Mme Annie Boucher, à la présidente du Comité de résidents. Par la suite, la coordonnatrice a apporté un support clérical au Comité de résidents dans la préparation des ordres du jour et des comptes rendus des réunions.

La coordonnatrice a assisté les membres du Comité de résidents pour la réalisation des démarches du *Projet sur la tenue de dossiers des bénévoles*. Le but de cette démarche permet au CISSAT de s'assurer que tous les bénévoles sont dûment inscrits dans leur registre, qu'ils ont signé une entente de confidentialité et qu'ils ont répondu à un questionnaire sur les mesures d'urgence, la prévention des infections et qu'ils connaissent les valeurs de l'organisation.

Le président du Comité des usagers a rencontré Mme Julie Gauthier, gestionnaire au CHSLD, pour la sensibiliser au fait que les cadres n'ont pas à assister aux échanges lors des réunions du Comité de résidents, ce dernier étant autonome. Les cadres peuvent toutefois se joindre pour un point précis à l'ordre du jour. Cette intervention a été bien accueillie.

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

En janvier 2024, le président a reçu avec regret la démission de la présidente du Comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda, suivi de la démission de deux autres membres résidents. Un membre a accepté la présidence du Comité par intérim. Des actions de recrutement sont en cours auprès des résidents.

Le Comité a préparé une fête pour souligner le départ de Mme Carmen Fournier, qui était présidente du Comité de résidents. Le 8 février 2024, plusieurs personnes se sont déplacées pour la saluer.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le Comité a tenu :

Neuf réunions régulières en mode virtuel et en présentiel.

Trois réunions spéciales portant sur :

- La répartition des tâches à la suite du départ de la coordonnatrice;
- Le choix d'une candidate au poste de coordonnatrice;
- Une discussion sur la demande de fonds supplémentaires par le Comité de résidents pour l'achat d'objets promotionnels;

Son AGA le 25 avril 2023 en mode virtuel.

La réception d'une candidature au poste de coordonnatrice a mené aux actions suivantes :

- Recevoir la candidate en entrevue;
- Confirmer la poursuite du processus d'embauche de la candidate lors d'une réunion spéciale tenue par le Comité;
- Préparer le contrat d'embauche selon le modèle fourni par la Direction des ressources humaines du CISSSAT;
- Procéder à la signature du contrat avec la coordonnatrice;
- Désigner parmi ses membres une superviseure pour entraîner la nouvelle coordonnatrice à la tâche. L'entraînement qui a été plus soutenu au début se poursuit de façon régulière.
- Procéder, après quatre mois, à l'évaluation de la performance de la coordonnatrice selon les termes de son contrat.

Ces actions, qui peuvent être considérées comme routinières au sein d'un comité, ont demandé du temps et de la réflexion.

La coordonnatrice a pris part à deux rencontres virtuelles des personnes-ressources avec le CPM. Elle a également assisté à la formation du RPCU sur la reddition de compte.

De facto, elle est présente à la plupart des activités, formations et séances d'information auxquelles participent les membres du Comité.

Les membres du Comité des usagers ont assisté à :

- L'AGA du Conseil pour la protection des malades (CPM) tenue en webinaire le 8 juin. Le projet de Loi 15 et l'avenir des comités d'usagers étaient notamment à l'ordre du jour;
- L'AGA du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) à Amos le 15 juin. À cette occasion, le Comité des usagers d'Amos était l'hôte de l'événement et il a offert une présentation sur un projet qu'il a réalisé;
- L'AGA du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU) à Laval le 13 octobre;
- La présentation du rapport annuel d'activités de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le 9 mai, des membres ont assisté à la présentation du rapport-synthèse d'Agrément Canada après sa visite effectuée au cours de la semaine du 16 au 21 avril 2023 dans diverses installations du CISSSAT (CHSLD, Centres de réadaptation en déficience physique et intellectuelle, Hôpital en santé mentale de Malartic, Centres multiservices de santé et de services sociaux, CLSC de Val-d'Or et La Sarre).

Le 26 mars, le président et la coordonnatrice du Comité ont assisté à la réunion virtuelle avec les présidents et les personnes-ressources des comités d'usagers et de résidents 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.

Le Comité a assisté à différentes rencontres régionales virtuelles avec ses partenaires du CISSSAT dans le but de mieux connaître les services offerts aux usagers :

- Sept rencontres avec Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale du CISSSAT et avec Mme Maggie Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ);
- Six rencontres avec les responsables du service alimentaire;
- Cinq rencontres sur la nouvelle politique d'hébergement en CHSLD;
- Deux rencontres avec la Direction des services professionnels, de l'enseignement universitaire et de la pertinence clinique (DSPEUPC);
- Une séance en webinaire du Conseil d'administration du CISSSAT dont les rapports sont disponibles sur le site Web.

Le Comité a également assisté à une rencontre régionale virtuelle sur :

- La politique en éthique;
- Le plan d'action gouvernemental sur la proche-aidance;
- Le cadre de référence en soins post-aigus;
- La solution informatique de gestion intégrée des services cliniques (SYMO);
- Le service d'imagerie médicale;
- La préparation du rapport annuel;
- Le cadre de référence sur les milieux de vie.

Ces rencontres ont été rendues possibles grâce au CUCI et à la DQÉPÉ.

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

En septembre 2023, le Comité des usagers a tiré profit de la présence de l'équipe de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) lors de la journée régionale sur les communications organisée par le CUCI.

En novembre 2023, Le Comité a assisté à une présentation du *Rapport annuel 2022-2023 sur la Procédure d'examen des plaintes* présenté par Mme Julie Lahaie, commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Des questions lui ont été posées à propos de la collaboration que les membres pourraient développer avec son équipe.

Huit situations vécues par des usagers en 2023-2024 ont été adressées par le Comité des usagers à Mme Lahaie (CPQS). Le Comité estime que les usagers ne devraient pas vivre de telles situations et il est confiant que la commissaire y portera une attention particulière.

Malheureusement, aucun membre n'a pu être disponible pour assister à l'AGA du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT) tenue le 6 juin 2023 à Val-d'Or. Cependant, en février 2024, les membres ont pris part à une rencontre virtuelle avec M. Tommy Bédard, directeur du CAAP-AT. Il a présenté les services offerts par son organisme. Par ailleurs, le président du Comité des usagers de Rouyn-Noranda est membre du conseil d'administration du CAAP-AT.

Au cours de l'année, les membres du Comité ont eu accès à des revues de presse, à plusieurs infolettres et au rapport du Protecteur du citoyen.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

En 2024, le Comité des usagers déménagera dans de nouveaux locaux. L'objectif premier de ce déménagement est de faciliter l'accès aux usagers qui voudraient se présenter en personne pour parler de leurs préoccupations en lien avec leurs droits. Il demeure que ce mouvement permettra d'énergiser les membres en les recadrant dans un décor différent.

Le Comité des usagers de Rouyn-Noranda aura le plaisir d'être l'hôte des invités du CUCI lors de son AGA qui aura lieu le 6 juin prochain. Les préparatifs sont en cours.

La mise à jour de l'actuel plan d'action du Comité est à l'agenda des prochains travaux. En outre, nous comptons développer un plan de communication qui viendra préciser nos actions. Nous désirons également implanter une culture d'évaluation de la performance au sein des membres.

L'une des priorités du Comité des usagers sera d'accorder une attention particulière aux besoins du Comité de résidents du CHSLD de Rouyn-Noranda afin qu'il puisse réaliser sa mission. Parallèlement, la Maison des aînés et alternative qui doit bientôt ouvrir ses portes nécessitera le soutien du Comité des usagers pour former son comité de résidents. On voit poindre à l'horizon une tâche augmentée pour notre coordonnatrice qui les accompagnera.

Dans le but de favoriser l'intégration des nouvelles ressources et le perfectionnement des membres déjà en place, l'accès aux formations offertes notamment par le Regroupement provincial des comités d'usagers et le Conseil de protection des malades sera privilégié.

Afin d'assurer la continuité du *Projet sensibilisation*, des démarches sont déjà amorcées auprès des établissements d'enseignement post-secondaire du secteur de Rouyn-Noranda qui offrent des formations en sciences sociales et en soins infirmiers. Nous leur offrons une présentation qui vise à faire connaître aux étudiants les fonctions du Comité et les droits des usagers.

Le Comité souhaite être davantage présent dans les installations du CISSSAT dans le but de créer des liens plus étroits avec la population qui reçoit des services de l'établissement. Les membres veulent également accroître leur visibilité en devenant des collaborateurs des acteurs du réseau, ou des références incontournables pour les organismes communautaires.

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 grands chantiers visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace, selon la Loi 15.

Ayant soif de réseautage, cinq membres du Comité des usagers se sont inscrits au congrès annuel et à l'AGA du Regroupement provincial des comités d'usagers, qui se tiendront à Trois-Rivières à l'automne.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS).

Nous sommes confiants que le Comité national des usagers qui sera formé dans la nouvelle structure de Santé Québec tiendra compte des besoins grandissants du Comité des usagers et du Comité de résidents . Les enjeux de recrutement et de rétention sont importants. Leurs membres doivent être capables de se concentrer sur la détection de situations problématiques afin de se porter rapidement à la défense des droits individuels et collectifs des usagers et des résidents qu'ils représentent.

Les différents acteurs de la défense des droits des usagers, tels le Comité des usagers, le Comité de résidents, la CPQS et le CAAP-AT auraient avantage à former une table de concertation. Cette instance servirait à soutenir des discussions au sujet de situations récurrentes connues de part et d'autre et permettrait de coordonner les actions pour le bénéfice de l'ensemble des usagers du réseau.

Selon notre mandat de promotion de l'amélioration des conditions de vie des usagers, nous souhaiterions être davantage informés au sujet d'autres ressources existantes qui offrent de l'hébergement et des services à nos usagers comme les résidences d'accueil (RA) et les ressources intermédiaires (RI-RTF) qui sont en lien avec le CISSSAT.

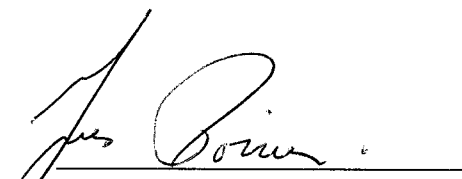
Puisque notre mandat comprend aussi l'évaluation du degré de satisfaction des usagers à l'égard des services, le CISSSAT gagnerait assurément à nous impliquer davantage lors des sondages qu'il veut mener auprès des usagers dans ses divers services.

Au cours de la prochaine année, lorsque la Maison des aînés et alternative ouvrira ses portes à Rouyn-Noranda et que des personnes y seront accueillies, le Comité des usagers aura besoin de faire la connaissance des responsables de ce nouveau milieu de vie et d'être convié à le visiter. Selon la loi, le Comité soutiendra les résidents dans la constitution de leur propre comité.

Également, nous voudrions en apprendre davantage au sujet des diverses démarches du CISSS-AT impliquant des « usagers partenaires », dans l'optique d'harmoniser le travail entre les directions du CISSS et les comités représentant les résidents et les usagers.

Enfin, dans un avenir prochain, lorsque le Centre d'hébergement pour les usagers qui reçoivent des traitements de radio-oncologie au CISSSAT entrera en opération, le Comité souhaite être impliqué dans l'évaluation de la satisfaction de ses usagers.

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.



Yves Poirier,

Président du Comité des usagers de Rouyn-Noranda

11. RAPPORT FINANCIER

Voir Annexe 3