

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

Québec 

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## 2023-2024

*Comité des usagers du Témiscamingue*

2024-04-19

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

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

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Après une année à la tête du comité des usagers du Témiscamingue, je peux confirmer la qualité des personnes avec lesquelles je travaille. Elles font preuve d'une grande implication et mettent tout en œuvre pour défendre les droits et les intérêts des usagers de notre milieu.

Grâce à leur travail, qui représente plus de 800 heures de bénévolat, et à leur assiduité aux réunions, nous avons pu accomplir de belles choses au cours de l'année. Vous serez en mesure de le constater dans les lignes qui suivent.

Nous avons également l'opportunité de compter sur Mme Céline Sirard, notre secrétaire et personne-ressource, qui offre de nombreuses heures de bénévolat en plus des 213 heures qui lui ont été rémunérées cette année. Ce qui est bien peu pour toutes les tâches qui lui sont attribuées.

Le décès de l'un de nos membres et le départ d'un autre pour des raisons de santé ont affecté les collègues. Nous avons eu la chance de recruter un membre pour un total de 10 membres. Tous les secteurs de notre grand territoire sont représentés.

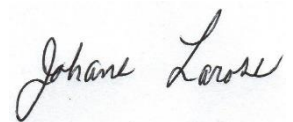
De nombreux partenaires ont aussi contribué à améliorer nos actions, à approfondir notre compréhension de notre mandat et de notre mission.

Un merci spécial à Mme Dominique Brisson, commissaire adjointe aux plaintes ainsi qu'à Mme Diane Lefebvre, directrice adjointe à la direction des services professionnels (DSP), pour leur grande disponibilité à répondre à nos questions et à nous informer de l'avancement de leurs dossiers respectifs.

Un autre merci à Mme Carole Bédard, présidente du CUCI (Comité des usagers du centre intégré de santé et de services sociaux) ainsi qu'à M. Alain Couture, coordonnateur du CUCI de nous soutenir, nous encourager et nous motiver à poursuivre notre mission.

Enfin, un merci à Mme Caroline Roy, présidente-directrice générale du CISSSAT et son équipe qui nous offrent de nombreuses occasions de suivre l'évolution des dossiers du CISSSAT par visioconférence.

Ensemble, nous pouvons faire la différence et contribuer à améliorer la vie des citoyens de notre région. Merci à tous et continuons à avancer ensemble pour l'amélioration des services offerts aux usagers.



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

Les membres du comité des usagers et de résidents sont fiers du travail réalisé cette année. En voici les grandes lignes.

- Tenue d'un lac-à-l'épaule en janvier dernier dont l'intention était de revoir nos priorités d'actions et de faire une ébauche de notre plan de communication. Animée par un organisateur communautaire expérimenté, cette journée a permis de consolider les liens entre les membres et a favorisé le travail d'équipe.

- Participation à une formation sur le plan d'action
- Réalisation de notre plan d'action
- Bonification de notre pochette de présentation pour les nouveaux membres
- Assurer une plus grande visibilité du comité lors de la semaine de promotion et en cours d'année
- Révision des articles de promotion
- Participation aux rencontres d'information avec l'établissement (PDG, DQÉPÉ, CAAAPAT...)
- Amélioration de la communication et de la collaboration entre les membres du comité et les répondants des directions de l'établissement
- Réalisation du questionnaire d'évaluation de la performance des comités des usagers et de résidents
- Participation aux rencontres provinciales et régionales
- Recrutement de nouveaux membres au comité des usagers et comité de résidents de Ville-Marie
- Prévision budgétaire et suivi

Nous avons prévu de rencontrer des groupes communautaires, mais malheureusement, nous avons manqué de temps. Par conséquent, cet objectif est reporté à l'année prochaine.

#### 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
Gisèle	Falardeau	X		Membre
Raymond	Gagnon	X		Membre
Guylaine	Gaudet	X		Membre
Johane	Larose	X		Présidente du CU (comité des usagers)
Bernadin	Létourneau	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
Présidente	Johane	Larose	819 629-5970	johane.larose@hotmail.com	352, Route 101 Sud Duhamel-Ouest J9V 2 E5
Secrétaire et personne ressource	Céline	Sirard	819 629-5752	celine.sirard@ssss.gouv.qc.ca	15, rue Boivin, Ville-Marie J9V 1B4

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Voici maintenant les activités réalisées en lien avec les fonctions du comité.

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

- Des articles portant sur les droits des usagers ont été diffusés dans le journal Le Reflet
- Lors de la semaine de promotion des droits, des capsules ont été diffusées au cinéma ainsi qu'à la télévision communautaire. Également, une entrevue a été réalisée à la radio. Un kiosque d'information a été installé à l'accueil des centres hospitaliers de Témiscaming et de Ville-Marie pour y distribuer des articles promotionnels.
- Des feuillets d'information sur les droits des usagers sont maintenant distribués aux usagers qui bénéficient de soins de courte durée à l'hôpital. Nous pouvons compter sur une belle collaboration du personnel du centre de santé.

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

Plusieurs boîtes à suggestions sont disposées stratégiquement au centre de santé, où les usagers peuvent exprimer leur appréciation quant aux services reçus. Tous les commentaires sont enregistrés mensuellement dans un tableau qui est ensuite transmis à Mme Pascale Huard, directrice adjointe des soins infirmiers et des affaires médicales, Dre Diane Lefebvre, adjointe à la direction des services professionnels, Mme Dominique Brisson, commissaire adjointe aux plaintes et M. Alain Couture, coordonnateur du CUCI.

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

C'est 87 fiches d'appréciation qui ont été recueillies pour l'année 2023-2024.

Département	Satisfait	Insatisfait	Plus ou moins satisfait
Urgence	7	37	4
Soins de courte durée	21	4	
Oncologie	5	2	
Accueil	4		
Physiothérapie	1		
Radiologie	1		
Échographie	1		

Près de 46% des répondants se disent satisfaits des services reçus tandis que 54% expriment leur insatisfaction. Ce sont principalement les services d'urgence qui sont pointés du doigt. Les usagers ont du mal à comprendre pourquoi le temps d'attente est si long à l'urgence. De plus, selon les usagers, il ne semble pas y avoir de révision du niveau de priorité de l'utilisateur selon l'évolution de sa condition clinique.

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

Mme Dominique Brisson, commissaire adjointe aux plaintes, est venue rencontrer les membres du comité afin de répondre à leurs questions et leur partager des informations pertinentes. La présidente a également tenu une rencontre virtuelle avec Mme Brisson pour échanger sur une situation.

Deux membres du comité ont rencontré Dre Diane Lefebvre, directrice adjointe aux services professionnels.

Dre Lefebvre a ensuite été invitée à une rencontre du comité où elle a généreusement donné de son temps pour répondre aux questions bien sûr, mais aussi pour partager aux membres l'avancement des différents dossiers sous sa responsabilité.

M. Fabrice Leroy, conseiller-cadre pour les milieux de vie à la direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ), a été interpellé concernant une situation d'un usager résidant dans une RPA (résidence privée pour aînés).

Les membres du comité doivent être tenus au courant, participer à des formations variées et saisir toutes les occasions de soutenir les droits et intérêts des usagers. Voici les mesures prises à cet égard :

- Nous n'avons malheureusement pas comptabilisé nos présences aux rencontres proposées par le CISSAT. Cependant, nous pouvons confirmer qu'à chacune des rencontres, des membres du comité étaient présents.
- Plus de la moitié des membres ont assisté à la rencontre régionale en octobre, organisé par le CUCI, portant sur les communications.
- Trois membres ont participé au congrès du RPCU (regroupement provincial des comités des usagers) à l'automne.
- Deux de nos membres participent aux rencontres du *Comité citoyen pour des soins durables au Témiscamingue*.

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

Nous avons répondu à l'appel d'une douzaine d'usagers. Plusieurs ont été dirigés vers la commissaire adjointe aux plaintes, d'autres vers la DSP et l'un d'eux a demandé de l'aide pour compléter un formulaire de plainte. Tous se sont dit satisfaits de notre accompagnement.

#### **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**

Sous la direction de M. Raymond Gagnon, président du comité de résidents de Ville-Marie par intérim depuis quelques mois, de nouveaux membres ont été recrutés, ce qui a permis au comité de prendre un nouvel élan.

Quant au comité de résidents de Témiscaming, Mme Hélène Riendeau, présidente, recherche activement de la relève.

## **7. TENUE DES RENCONTRES**

Nombre de réunions tenues en cours d'année	7
Nombre de réunions de sous-comité	1
Lac-à-l'épaule	1
Assemblée générale	1

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

La collaboration de Mme Dominique Brisson est assez exceptionnelle. Sa passion pour son travail et son engagement envers les droits des usagers transparaissent à travers chacune de ses actions. Elle est une alliée précieuse dans notre travail quotidien et nous sommes reconnaissants de pouvoir compter sur elle.

Nous tenons à remercier Mme Brisson pour son dévouement et sa générosité, et espérons que notre partenariat pourra se poursuivre encore longtemps.

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

- Nous souhaitons actualiser notre plan d'action
- Prévoir de la formation pour tous les membres afin d'être mieux outillés pour informer et accompagner les usagers
- Prévoir des activités d'information à l'intention des usagers (cibler des organismes communautaires)
- Continuer à être actifs lors de la semaine de promotion des droits des usagers
- Réaliser notre plan de communication
- Répartir les tâches au sein du comité
- Assurer une présence au centre de santé afin d'être les représentants attentifs et engagés des usagers en étant leurs yeux, leurs oreilles et leur voix
- Encourager les usagers à faire connaître leur niveau de satisfaction à l'égard des services reçus
- Assurer une présence aux différents comités et aux rencontres du CISSSAT
- Se doter d'un cahier d'information regroupant les informations pertinentes pour défendre un usager (procédure)
- Améliorer l'accessibilité à l'information et aux ressources pour offrir un meilleur accompagnement
- Continuer à assurer une collaboration entre le comité des usagers et les comités de résidents
- Présenter le code de conduite aux membres

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

L'actualisation de notre plan d'action, la répartition des tâches, la finalisation de notre plan de communication ne pourra que nous rendre plus efficaces dans l'exercice de nos fonctions et notre mission.

C'est en travaillant ensemble, de manière coordonnée et organisée que nous atteindrons nos objectifs et pourrons faire avancer les droits des usagers et améliorer la qualité des services de santé.

Nous devons rester à l'écoute des besoins des usagers, être proactifs dans nos actions et faire preuve de transparence dans nos démarches.

Je suis convaincue que l'année à venir sera tout aussi productive et enrichissante, et j'ai hâte de continuer à contribuer au travail important que nous accomplissons en tant que comité des usagers.

Merci à tous les membres pour leur engagement et leur dévouement. Ensemble, nous pouvons faire une réelle différence.

## **RECOMMANDATIONS**

Nous recommandons l'installation d'un téléviseur dans la salle de l'urgence du centre de santé afin d'y présenter des capsules vidéo sur les droits des usagers ainsi que de l'espace dans nos installations pour afficher nos coordonnées et/ou messages afin d'obtenir une meilleure visibilité.

Nous recommandons également une révision de notre budget de fonctionnement. Sur ce budget, 160 heures sont allouées au secrétariat. Or, Mme Céline Sirard, notre secrétaire et personne-ressource, a effectué 213 heures rémunérées en plus des 60 heures de bénévolat. C'est donc 273 heures que Mme Sirard a réalisé pour le bénéfice du comité des usagers et de résidents du Témiscamingue.

Il nous apparaît important de prendre en compte ces éléments et de réajuster le budget en conséquence. Une augmentation d'au moins 80 heures, permettrait de couvrir les dépenses réelles et garantir un bon fonctionnement de nos activités et de rémunérer équitablement notre personne-ressource.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

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