

Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS

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

Le Comité des usagers des Aurores-Boréales est satisfait de l'année qui vient de se terminer, malgré le nombre restreint de membres et la difficulté à recruter de nouveaux bénévoles.

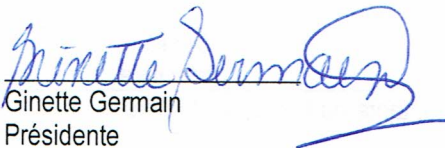
La distribution des calendriers 2025, ceux-ci élaborés et produits par le CUCI, est une fierté pour les membres et contribue à la promotion des droits et de la qualité des services.

Mais notre plus grande réalisation est la *Journée d'information du 28 mars 2025*, portant sur les sujets « Demande d'aide médicale à mourir », « Directives médicales anticipées » et les « Soins de vie et les soins palliatifs ».

Les membres bénévoles sont vraiment dévoués au bien-être des usagers. Ils assistent aux réunions, font des lectures de rapports, participent à des rencontres Teams. Encore cette année, c'est un nombre prestigieux d'heures de bénévolat qui a été atteint, soit 451 heures.

Les accomplissements des membres bénévoles sont une richesse pour eux et pour tous les usagers. Merci à vous, chers bénévoles, pour votre soutien essentiel afin d'assurer le respect des droits des usagers et promouvoir l'amélioration continue de la qualité des services.

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


Ginette Germain
Présidente

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Une grande priorité pour le comité est de maintenir le contact avec les usagers. La distribution des calendriers du CUCI nous a permis de promouvoir les droits des usagers. Au total, ce sont **1 500** calendriers qui ont été distribués par les membres dans différents endroits : CHSLD de La Sarre et Macamic, Centre hospitalier de La Sarre (sur tous les étages), les RPA en Abitibi-Ouest, Ressource intermédiaire, tous les CLSC, les organismes communautaires, les HLM.

Un autre grand accomplissement est la « Journée d'information 28 mars 2025 ». Cette journée a permis de renseigner les usagers sur les sujets suivants :

- Demande d'aide médicale à mourir
- Directives médicales anticipées.
- Soins de fin de vie et soins palliatifs
- Rôles et mandat du comité des usagers et de résidents

Au total, ce sont 72 participants qui ont reçu une panoplie d'informations et qui sont repartis avec beaucoup de réponses à différentes questions sur les sujets élaborés. Ce fut une journée des plus enrichissantes.

Il est important aussi de soutenir les comités de résidents et d'avoir une belle collaboration. Ainsi, une rencontre a été organisée avec les CR de La Sarre, Macamic et Palmarolle lors d'une présentation d'informations du CAAP-AT. Cette rencontre a été suivie d'un souper de Noël afin de favoriser la convivialité.

Nous sommes heureux d'avoir contribué à relancer le Comité de résidents de Macamic/Palmarolle, dont vous pourrez constater le résultat avec la présentation de leur rapport annuel.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Ginette	Germain			Présidente
Carole	Bédard		Représentante du CR du CHSLD La Sarre	Vice-présidente
Josiane	Michaud			Secrétaire-trésorière
Julie	Neveu		Représentante du CR du CHSLD de Macamic/Palmarolle	Membre
Carolle	Touzin			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	ginette.germain.cierrat@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7
<i>Responsable</i>	Mélanie	Cloutier	819-290-9103	melanie_cloutier@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7
<i>Coordonnatrice</i>	Francine	Lehouiller	819-333-2311, poste 52433	08_comite_usagers_AB@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 ^e Rue Est La Sarre J9Z 2X7

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Le comité des usagers des Aurores-Boréales est fier des activités qui ont été organisées pendant la dernière année.

La distribution des calendriers et la *Journée d'information du 28 mars 2025* sont des activités vraiment réussies. C'est impressionnant de constater le nombre d'usagers qui ont reçu des informations sur leurs droits.

Aussi, des boîtes à suggestions ont été ajoutées au Centre hospitalier de La Sarre et au CHSLD de Macamic. Des cartons-réponses sont à la disposition des usagers pour nous faire part de leurs commentaires, leurs suggestions, leurs demandes sur les droits. Un contrôle hebdomadaire de ces boîtes est fait pour recueillir les cartons-réponses et les suivis sont faits, selon les commentaires de demandes.

Les membres bénévoles ont l'opportunité d'assister à des rencontres portant sur différents sujets, toujours en rapport au CU et aux CR, soit :

- Rencontre avec la PDG du CISSS ABITIBI-TÉMISCAMINGUE sur l'efficience des services
- Rencontre concernant l'offre alimentaire en CHSLD
- Rencontre avec Dr. François Aumond sur les services spécialisés
- Rencontre de suivi et d'information concernant la Politique d'hébergement et de soin de longue durée

Et plusieurs autres sujets qui aident les membres dans leur démarche de renseigner les usagers.

La coordonnatrice offre une présence au bureau le mercredi de chaque semaine; le surplus se complète en télétravail.

7. TENUE DES RENCONTRES

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	6
<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

Il est à noter que les usagers sont référés au CAAP afin de les aider à formuler leur plainte mais également ils sont informés qu'ils peuvent aller directement à la commissaire aux plaintes.

- Insatisfaction d'un usager en lien avec le service ambulancier : Référé au CAAP. Dossier fermé
- Insatisfaction au niveau des soins dans un autre centre hospitalier de la région. Des propos déplacés d'un membre du personnel. Référé au CAAP. Dossier fermé
- Suite à plusieurs appels et dont une usagère désire faire une plainte concernant la mammographie et le fait que les femmes soient obligées de se déplacer vers d'autres centres afin d'obtenir plus rapidement leur examen. Une première démarche a été effectuée avec le CISSS-AT. Devant l'insatisfaction de l'usagère, nous lui avons conseillé de déposer une plainte. A suivre
- 1 plainte concernant un médecin. L'usager avait déjà déposé une plainte et désirait plus d'information. Nous avons tenté de le rejoindre à plusieurs reprises mais aucune réponse de sa part. Dossier fermé
- Demande de renseignements concernant le bail dans une RPA. L'usager a été référé au CAAP (volet CAAP sur le bail). Dossier fermé.
- Une plainte concernant une blessure à un usager hospitalisé. L'usager a été référé à l'urgence et celui-ci a dû attendre plus de 3 heures avec une clavicule fracturée. L'usager a été référé au CAAP afin de déposer une plainte. Dossier fermé
- Une plainte concernant une blessure à un usager hospitalisé. Il a été conseillé à la famille de porter plainte et référé également au CAAP.

Autres dossiers traités par le comité :

- Un constat concernant l'insécurité des objets personnels au département de radiologie et en chirurgie d'un jour, à l'effet qu'aucun lieu ne permettait la surveillance des objets personnels, nous avons fait parvenir ce constat à la gestion des risques en joignant une recommandation antérieure provenant du Protecteur du citoyen. Des mesures ont été mises en place et aucune plainte n'a été déposée.
- Appels en provenance de la centrale de rendez-vous ou d'un département en particulier. Le personnel se présente seulement avec un prénom et ne s'assure pas de la compréhension de l'usager. Les messages laissés sur répondeur ne sont pas clairs aussi. Nous avons informé la PDG de ce fait. Une note de service a été émise : Se nommer avec le nom de famille, le nom du département, donner un numéro de téléphone et le répéter deux fois, parler lentement et indiquer où rappeler si désire annuler ou confirmer un rendez-vous. Toujours en suivi.
- Suivi sur l'accès au stationnement au centre hospitalier de La Sarre. Les nouvelles guérites ne sont pas encore en fonction. Nous avons insisté sur le fait que la population devra être informée de la nouvelle procédure. M. Thiffault, responsable du dossier au CISSAT nous assure que oui. A suivre

- Nous avons également souligné que la signalisation était inadéquate. On nous informe que les nouvelles affiches (plus grandes) seront installées dès qu'elles seront prêtes.
Action réalisée.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Nos défis pour la prochaine année :

- Révision du plan d'action
- Poursuivre les démarches de recrutement
- Continuer de faire les suivis hebdomadaires des boîtes à suggestions
- Augmenter la visibilité de nos comités
- Collaborer avec le CISSS ABITIBI-TÉMISCMINGUE pour les visites d'Agrément Canada ou ministérielle selon le cas.
- Suivi rigoureux du budget afin d'utiliser à bon escient les argents disponibles pour le comité

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le recrutement demeure une priorité en ces temps de lassitude mais nous demeurons confiants.

La distribution du calendrier du CUCI demeure pour nous un remarquable moyen de faire connaître le comité des usagers. Nous espérons que le CUCI aura les moyens financiers de nous offrir, encore l'an prochain, cet excellent moyen de promotion des droits des usagers.

Nous remercions Mme Mélanie Cloutier, répondante pour le CISSAT, pour son support tout au long de l'année. Elle est toujours disponible pour nous aider et nous conseiller.

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 CUCI du CISSS ABITIBI-TÉMISCMINGUE ainsi qu'à M. Alain Couture, coordonnateur régional, afin que nous ayons les ressources nécessaires au bon fonctionnement de nos comités.

Merci à tous les bénévoles du comité des usagers et des comités de résidents des Aurores-Boréales.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir le rapport en annexe