

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (CUCI)

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

### Nom de l'établissement

Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue.

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

*Le président 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.*

Je vous présente le 5<sup>e</sup> rapport annuel d'activités du comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI). Les résultats obtenus sont le fruit de l'implication des membres des comités des usagers et de résidents.

Plusieurs activités ont été réalisées dans l'objectif de toujours mieux faire connaître les droits des usagers en santé et services sociaux. Tout au long de la dernière année, nos membres bénévoles ont déployé leur énergie et leur passion afin de traiter les nombreux dossiers portés à leur attention.

**« Le bien-être des usagers est notre première préoccupation et nos actions visent à faire connaître leurs observations. C'est dans cet esprit que la poursuite de notre mandat inspire nos membres et, pour ce faire, nous coordonnons nos actions afin que tous les usagers en récoltent les fruits. »**

Le 13 mars 2020, les activités du CUCI ont malheureusement ralenti à la suite des directives émises par le gouvernement du Québec et les autorités de la santé publique face à l'urgence sanitaire reliée à la pandémie de la COVID-19. Les projets de promotion que nous souhaitions rendre à terme au 31 mars 2020 et la tenue d'une journée de formation sur les droits des usagers ont été reportés. Ces projets seront repris dès que le contexte le permettra. Depuis le 13 mars dernier, les comités se sont adaptés à de nouvelles façons de travailler malgré la distance et de remplir leur mandat malgré les contraintes imposées par le confinement et la distanciation sociale.

L'année 2020-2021 conduira le CUCI vers de nouveaux projets, de nouvelles réalisations et la mise en place de nouvelles collaborations avec le personnel de l'établissement. Nous souhaitons que les premiers gagnants soient les usagers, que ce soit en regard de la qualité des services offerts et du respect de leurs droits.

Je remercie Mme Maggy Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique, ainsi que son équipe pour le soutien accordé, la disponibilité et leurs conseils. En terminant, je tiens à souligner l'ouverture et l'appui de la présidente-directrice générale, Mme Caroline Roy, qui a manifesté à plusieurs reprises l'importance du respect des droits des usagers dans l'organisation des services du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

Je vous laisse apprécier la description de nos activités.

Bonne lecture!

La présidente,



Claudette Carignan

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

*Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le CUCI au courant de l'année. Le CUCI peut également rédiger un résumé des réalisations des CUC et des CR sous sa responsabilité.*

- Offrir de la formation : La conférence offerte par Mme Nicole Poirier, de la ressource Carpe Diem de Trois-Rivières, s'est tenue le 10 avril 2019. L'activité a permis aux participants d'améliorer leurs connaissances des besoins des personnes atteintes d'une démence neurocognitive et ainsi développer des moyens afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services. Près d'une centaine de personnes représentants des comités des usagers et de résidents, des ressources intermédiaires, des gestionnaires du CISSS, des intervenants, des bénévoles, des représentants du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue (CAAPAT) et du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, ont accepté l'invitation du CUCI. Le 10 mai 2019, le CUCI a soutenu une activité de formation organisée par le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or sur la bienveillance envers les usagers avec Mme Christine Grou, conférencière. Cette formation a réuni 30 personnes. Le 21 novembre 2019, le CUCI a soutenu une journée de formation organisée par le comité des usagers de Rouyn-Noranda sur le rôle d'un comité des usagers et la préparation d'un plan d'action. La formation a été offerte par le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et a réuni 35 personnes bénévoles des comités.
- Promouvoir les droits des usagers : Le CUCI a réalisé un calendrier 2020 dans lequel sont présentés les droits des usagers et les coordonnées des comités des usagers de l'établissement. Des exemplaires du calendrier ont été distribués dans les points de service de l'établissement, les milieux communautaires et dans la population, par des membres des comités des usagers et de résidents. Le CUCI a également entrepris des projets de promotion des droits des usagers et la visibilité du mandat des comités de l'établissement avec la préparation de matériel audiovisuel pour les plateformes Web.
- Réaliser des activités lors de la Semaine des droits des usagers : Au cours de la dernière semaine de septembre 2019, le CUCI a publié des pages d'informations dans le journal Le Citoyen et le publisac du Témiscamingue sur les droits des usagers avec la participation de porte-parole des comités des usagers, des comités de résidents, de l'établissement, du CAAPAT et du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ce moyen de promotion a permis de joindre 77 900 foyers de la région. Les porte-parole ont présenté un témoignage concernant le droit des usagers de participer aux décisions qui les concernent. Une présentation au conseil d'administration de l'établissement par la présidente du CUCI a eu lieu le 19 septembre 2019. Des capsules d'informations sur les droits des usagers diffusées sur les ondes des stations radio, des entrevues radiophoniques et des reportages à la télévision régionale ont permis de souligner la Semaine des droits des usagers. Ces activités de promotion se sont ajoutées aux activités organisées par les comités des usagers et de résidents. C'est plus de 40 activités qui ont été réalisées au cours de la Semaine, que ce soit dans les sites de l'établissement, les résidences privées pour aînés, les centres commerciaux ou les organismes communautaires en santé et services sociaux.
- Soutenir les comités des usagers des centres de réadaptation : Le CUCI a soutenu et accompagné les comités des usagers des centres de réadaptation pour recruter de nouveaux membres afin de relancer leurs activités. Pour ce faire, la collaboration des directions concernées de l'établissement a été sollicitée et le Service des communications a publié des appels de candidatures sur le site Web. Afin de soutenir les activités des bénévoles des comités, le CUCI a accompagné les présidents des comités afin de recruter une personne-ressource contractuelle qui est entrée en fonction le 3 février 2020. Les efforts de recrutement pour consolider les comités des usagers des centres de réadaptation et du centre jeunesse se poursuivront au cours de l'année 2020-2021.
- Harmoniser la présentation des droits et responsabilités des usagers : Le CUCI a maintenu sa participation aux travaux de mise à jour avec des représentants de la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQÉPÉ), la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et une représentante du Service des communications de l'établissement afin d'harmoniser la présentation des droits et responsabilités des

usagers. La mise à jour des informations fait suite aux observations d'Agrément Canada lors de sa visite de juin 2019. Le comité de travail a aussi élaboré un guide explicatif sur les droits et responsabilités des usagers dont la parution est prévue en 2020-2021. La contribution du CUCI s'inscrit dans le cadre du mandat des comités des usagers et de résidents d'assurer aux usagers l'information utile à la connaissance de leurs droits et leurs responsabilités. Les travaux de collaboration avec la DQÉPÉ se poursuivront en 2019-2020 avec la mise à jour des outils d'information des comités.

- Représenter les comités des usagers et de résidents : Le CUCI a participé aux rencontres des instances consultatives de l'établissement. Ainsi, des représentants ont été délégués au comité consultatif du PDG, comité sur la gestion de risques, comité d'accessibilité aux services de langue anglaise, comité de vigilance et de la qualité, comité sur l'approche usager partenaire, conseil d'administration, comité sur les services d'imagerie par résonance magnétique et comité d'harmonisation sur les droits et responsabilités des usagers. La participation des membres du CUCI à ces différents comités a permis d'assurer une vigilance quant au respect des droits des usagers et la qualité des services.
- Participer aux travaux de mise en œuvre de l'approche usager partenaire : Le CUCI a maintenu sa disponibilité à participer aux consultations et aux échanges avec la DQÉPÉ concernant la participation des usagers aux travaux de mise en œuvre de l'approche usager partenaire. Les travaux visant à développer l'expérience usager dans le partenariat avec l'établissement se poursuivront en 2020-2021. Le CUCI réitère son appui et sa collaboration pour que l'implantation de l'approche usager partenaire s'actualise afin que soient pris davantage en considération les avis des usagers dans un cadre structuré qui favorisera le respect de leurs droits.
- Mobiliser les membres des comités des usagers et de résidents : La présidente du CUCI a rencontré les membres des comités des usagers et de résidents dans le cadre d'une tournée qui a eu lieu entre octobre 2019 et janvier 2020. Ces rencontres visaient à présenter les dossiers et le plan d'action du CUCI, recueillir les préoccupations des comités et rappeler les fonctions du CUCI. Elles ont permis de mobiliser les membres des comités et reconnaître leur contribution dans leurs milieux.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres composant le **CUCI** à l'aide d'un tableau (exemple 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	
Claudette	Carignan	X		Présidente, CU de Rouyn-Noranda
Carole	Bédard	X		Vice-présidente, CR du CHSLD La Sarre
Jacques	Leblanc	X		Secrétaire (démission le 13 mars 2020), CU Les Eskers de l'Abitibi
Gisèle	Chrétien	X		Trésorière, CU du CR en déficience physique (La Maison)
Monic	Ferron	X		Déléguée au conseil d'administration et comité de vigilance et de la qualité des services, CU de la Vallée-de-l'Or
Daniel	Robitaille	X		Membre, CU du CR en déficience intellectuelle (Clair Foyer)
Jacqueline	Gaignard	X		Membre, CR du CHSLD de Rouyn-Noranda
Sharleen	Sullivan	X		Membre, CU de Rouyn-Noranda, présidente du comité du programme d'accès aux services en

IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		RÔLE
Prénom	Nom	Usager	Autres	
				langue anglaise
Gisèle	Falardeau	X		Membre, CU du Témiscamingue
Ginette	Bolduc	X		Membre, CR du CHSLD de Senneterre
Hélène	Riendeau	X		Membre, CR du CHSLD de Témiscaming-Kipawa
Ginette	Germain	X		Membre, CU des Aurores-Boréales

## 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

À 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 **CUCI** de l'établissement et de la personne-ressource, si applicable (nom et prénom, numéro de téléphone, adresse courriel et postale pour rejoindre le comité).

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉE		
	Prénom	Nom	N° téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
Présidente	Claudette	Carignan	819 762-5079	Claudette_carignan@ssss.gouv.qc.ca	249, place Tourigny Rouyn-Noranda (Québec) J9X 3B2
Personne responsable des comités des usagers de l'établissement	Maggy	Vallières	819 333-3211, poste 2302	maggy_vallieres@ssss.gouv.qc.ca	679, 2 <sup>e</sup> Rue Est La Sarre (Québec) J9Z 2X7
Personne-ressource	Alain	Couture	819 764-3264, poste 49289	acouture@ssss.gouv.qc.ca	1, 9 <sup>e</sup> Rue Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

Le CUCI décrit les actions prises en lien avec leurs fonctions qui se résument comme suit :

*Représentation :*

- Faire rapport annuellement au conseil d'administration des activités des CUC et des CR sous sa responsabilité.
- Porter la voix de l'ensemble des usagers et des résidents auprès du comité de vigilance et de la qualité ainsi que d'autres comités de travail de l'établissement.
- Représenter tous les usagers lors des consultations de l'établissement.

*Coordination :*

- Instaurer et coordonner des projets bénéficiant à l'ensemble des comités (CUC et CR) afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers.
- Coordonner auprès des CUC et des CR, les activités liées à la consolidation de l'ensemble des rapports d'activités.

*Harmonisation :*

- Encadrer et uniformiser les règles de fonctionnement, les modalités d'autorisation pour les dépenses et celles portant sur la reddition de comptes de l'ensemble des comités.
- Intervenir s'il y a lieu, dans la résolution de conflits entre membres au sein des comités sous sa responsabilité ou en lien avec leurs activités dans l'établissement.

**Représentation**

- Les membres des comités des usagers et de résidents ainsi que les principaux partenaires se sont réunis lors de l'assemblée générale annuelle du CUCI le 6 juin 2019. La présidente du CUCI a déposé le rapport d'activités 2018-2019 au conseil d'administration de l'établissement, le 19 septembre 2019. Elle a également présenté le bilan de l'année 2018-2019 au comité de vigilance et de la qualité, le 14 septembre 2019.
- La présidente du CUCI a participé à trois comités consultatifs de la présidente-directrice générale de l'établissement.
- Un membre du CUCI a été délégué auprès de l'établissement dans le cadre du projet visant l'implantation de l'expérience patient.
- Un membre du CUCI préside le comité du programme d'accès aux services en langue anglaise de l'établissement.
- La présidente du CUCI a maintenu des liens de collaboration continus avec la directrice de la qualité, évaluation performance et éthique. Cette dernière a assisté à toutes les rencontres régulières du CUCI, lors d'un point statutaire prévu pour les sujets d'actualités de l'établissement et pour répondre aux préoccupations des membres du CUCI.
- La présidente-directrice générale a assisté à deux rencontres régulières du CUCI.
- La représentante du CUCI au comité de vigilance et de la qualité des services de l'établissement a assisté à sept rencontres.
- La représentante du CUCI au comité de gestion de risques de l'établissement a assisté à deux rencontres.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement a assisté à sept séances et huit conférences téléphoniques.
- La présidente du CUCI a assisté à six rencontres du comité de travail sur l'organisation des services d'imagerie par résonance magnétique (IRM) coordonnée par la Direction des services multidisciplinaires de l'établissement.
- Un membre du CUCI a participé aux travaux du comité sur l'accessibilité aux services de langue anglaise de l'établissement.
- La présidente du CUCI a instauré en février 2020 la tenue de rencontres statutaires mensuelles avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le CUCI a fait des représentations sur les sujets suivants :

- La consultation concernant la révision de la Politique sur le déplacement des usagers et les frais remboursés pour l'obtention de services médicaux, le suivi sur l'évolution du recrutement des effectifs médicaux, l'harmonisation des procédures d'accès aux dossiers, le fonctionnement du centre de répartition des demandes de services (CRDS), les listes et délais d'attente pour l'accès aux services médicaux spécialisés, l'application de la procédure de la gestion de la clientèle des services d'urgence, le Règlement sur les admissions (Direction des services professionnels et de l'enseignement universitaire).
- La consultation sur la Politique et la procédure sur la gestion des activités liées à l'alimentation et la participation aux travaux sur l'organisation des services d'IRM (Direction des services multidisciplinaires).
- Le suivi concernant la publication du guide d'accueil à l'intention des résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée, la participation aux sondages sur l'offre alimentaire et la révision des services offerts en CHSLD, le suivi à l'application de la Politique sur la maltraitance (Direction des programmes de soutien à l'autonomie des personnes âgées).
- La présentation du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes (Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services).

- La consultation lors de la visite d'Agrément Canada en juin 2019, les rencontres bilans suivant les visites d'évaluation ministérielle en CHSLD, la mise en œuvre de l'approche usager partenaire, les travaux sur l'harmonisation des droits et responsabilités des usagers (DQÉPÉ).
- La consultation sur la Politique et la procédure concernant la vérification des antécédents des bénévoles (Direction des ressources humaines et affaires juridiques).
- La mise en place de la Procédure sur la garde en établissement des usagers (Direction des programmes santé mentale et dépendance et Direction des services professionnels et de l'enseignement universitaire).

Le CUCI a fait des représentations sur les sujets concernant l'ensemble des usagers de l'établissement :

- Les vérifications et les échanges réguliers avec le Bureau du président-directeur général et la directrice de la DQÉPÉ concernant les ruptures de services et les mesures prises par l'établissement pour y remédier.
- La situation concernant la pénurie de main-d'œuvre et les mesures prises pour y remédier afin de maintenir l'offre de services aux usagers.
- La présentation des préoccupations des comités des usagers et de résidents en regard de l'accessibilité aux services auprès de la Direction des services professionnels et de l'enseignement universitaire.
- Les projets d'immobilisation (programme fonctionnel et technique) et la transformation des services offerts (centre ambulatoire), présentés par la présidente-directrice générale et la directrice de la DQÉPÉ lors des rencontres régulières du CUCI.
- Les rencontres statutaires mensuelles de la présidente du CUCI avec la directrice de la DQÉPÉ pour les suivis aux sujets et projets communs avec le CUCI.
- Les modalités d'application des règles du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) régissant la tarification des stationnements.

La présidente du CUCI a participé à des activités de représentation auprès des instances suivantes :

- La participation de la présidente du CUCI à deux rencontres nationales des présidents et présidentes des CUCI au RPCU.
- La participation de la présidente du CUCI à la journée *Le samedi des aînés* organisée par la Table des aînés de Rouyn-Noranda, en octobre 2019.
- La participation aux rencontres bilans des visites d'évaluation des CHSLD du MSSS, en juin et septembre 2019.
- La participation de la présidente à deux rencontres avec la DQÉPÉ au sujet du statut du comité de résident du CHSLD de Palmarolle.
- La participation de la présidente à la rencontre de sensibilisation sur la garde en établissement, en novembre 2019.
- Au terme de l'année 2019-2020, les membres du CUCI ont réalisé un total de 2 300 heures de bénévolat afin de remplir leur mandat de représentation auprès de l'établissement, de coordination des activités et d'harmonisation des pratiques des comités des usagers et de résidents.
- Afin de coordonner les activités des membres des comités, le CUCI s'est doté de mécanismes de communication, d'échange d'information et de suivi selon un plan d'action effectif jusqu'au 31 mars 2021. Le plan d'action a fait l'objet d'une mise à jour lors de chaque rencontre régulière du CUCI et celui-ci est diffusé à tous les membres des comités de l'établissement.
- Le fonctionnement du CUCI a permis de donner suite aux demandes de consultation de l'établissement efficacement, de documenter les sujets mettant en cause les droits des usagers, de préparer des projets



spécifiques et de mesurer l'atteinte des objectifs.

### Coordination

- Le comité de promotion des droits, composé de quatre membres du CUCI, a tenu quatre rencontres pour les sujets suivants :
  - la planification, la production et la diffusion de 8 000 calendriers muraux et 800 calendriers sous forme de coffret pour l'année 2020 présentant les droits des usagers, distribués par les comités des usagers et de résidents de la région. La contribution de la coordonnatrice du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or et de trois membres du CUCI a permis de réaliser un calendrier qui reflète les droits des usagers;
  - la présentation de pages de promotion des droits des usagers qui a rejoint 70 000 foyers via le journal Le Citoyen et 7 900 foyers via le publisac du Témiscamingue lors de la Semaine des droits des usagers. Des porte-parole des comités des usagers, de résidents et de l'établissement ont témoigné de leur vision des droits des usagers;
  - des capsules d'information sur les droits des usagers ont été diffusées sur les ondes des stations radio de la région lors de la Semaine des droits des usagers. Ces mêmes capsules ont été adaptées pour chaque comité des usagers;
  - le comité de promotion a entrepris un projet de production de capsules audiovisuelles pour présenter les droits des usagers et faire connaître les droits des usagers;
  - une capsule d'information sur les droits des usagers pour les salles de cinéma de la région sera disponible au cours de la prochaine année. Cette capsule d'information, initialement préparée par le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, a été adaptée pour les autres comités des usagers et de résidents de l'établissement;
  - le comité de promotion a amorcé un projet de préparation d'affiches promotionnelles des droits avec la participation d'intervenants et d'usagers.
- Le comité de lecture, composé de trois membres du CUCI et d'une représentante du comité des usagers de la Vallée-de-l'Or, a tenu trois rencontres pour donner suite aux demandes de consultation de l'établissement sur les sujets suivants :
  - la Politique et la procédure sur la gestion des activités liées à l'alimentation;
  - la Politique sur les déplacements des usagers;
  - l'avis sur une communication à un groupe d'usagers;
  - l'avis concernant une consultation du RPCU au sujet de la prévention et le contrôle des infections;
  - la participation au sondage du MSSS concernant l'offre alimentaire et la révision des services offerts aux personnes en CHSLD;
  - la Politique et la procédure sur les antécédents des bénévoles de l'établissement.
- Le comité formation, composé de trois membres du CUCI, a tenu quatre rencontres sur les sujets suivants :
  - le projet de formation sur le rôle, le mandat et le plan d'action d'un comité des usagers, organisé par le comité des usagers de Rouyn-Noranda;
  - le projet de formation sur la bienveillance, organisé par le comité des usagers de la Vallée-de-l'Or;
  - la préparation de la journée sur les droits des usagers prévue le 2 avril 2020 qui a été reportée en raison de la crise sanitaire;
  - l'organisation de la journée-conférence de Mme Nicole Poirier, de la ressource Carpe Diem de Trois-Rivières, qui s'est tenu le 12 avril 2019. L'activité visait à faire la promotion de la qualité des services afin de répondre au respect des droits des personnes qui vivent avec un diagnostic de maladie neurocognitive.
- Le comité exécutif du CUCI a tenu deux rencontres sur les sujets suivants :
  - l'évaluation des services rendus par le coordonnateur, selon les dispositions du contrat de service;
  - la mise à jour du plan d'action;

- l'identification des dossiers prioritaires;
  - les activités prioritaires du CUCI pour 2019-2020.
- Le CUCI a assuré un suivi aux activités des comités des usagers et de résidents de l'établissement en mettant en place un mécanisme d'échange d'informations sous forme de nouvelles écrites transmises à tous les membres lors de leurs rencontres régulières.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement a informé les membres des suivis et sujets traités après chaque séance régulière. Un résumé des principaux dossiers est présenté lors des rencontres du CUCI.
- Au terme de l'année 2019-2020, les membres du CUCI ont fait la lecture des rapports annuels d'activités des comités des usagers et de résidents. La présidente du CUCI a réalisé un suivi auprès des présidents des comités des usagers afin de s'assurer de la conformité des activités au cadre de référence du MSSS.

### Harmonisation

- Le comité d'harmonisation, composé de trois membres, s'est réuni à deux reprises en plus de consulter plusieurs documents en lien avec les affaires courantes du CUCI :
- il s'est assuré du respect des règles de fonctionnement des comités des usagers et de résidents;
  - il a diffusé aux comités des usagers les outils de référence, dont le formulaire d'avis d'intérêt à l'intention des personnes intéressées à s'impliquer au sein d'un comité;
  - il a consulté un document permettant de définir les besoins d'un comité pour le recrutement d'une personne-ressource ainsi qu'un contrat type;
  - la présidente du CUCI a réalisé une tournée pour rencontrer les membres des neuf comités des usagers et des représentants des neuf comités de résidents, entre octobre 2019 et janvier 2020;
  - il a déposé un mandat à la DQÉPÉ en vue de mettre en place un comité de travail au sujet de la communication des comités avec l'établissement (directions, chefs de service et autres instances);
  - la présidente s'assure de déposer à chaque rencontre du CUCI le bilan des dépenses et des revenus des budgets confiés au CUCI, c'est-à-dire pour le fonctionnement du CUCI, la coordination et les projets spéciaux.

## 7. TENUE DES RENCONTRES

Le **CUCI** indique le nombre total de réunions tenues dans l'année. Il peut aussi y indiquer la tenue des assemblées générales.

<b>RÉUNIONS TENUES EN COURS D'ANNÉES</b>	7 rencontres régulières
<b>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE</b>	1
<b>COMITÉ EXÉCUTIF</b>	2

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

Le **CUCI** mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue ou des autres acteurs du Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

La présidente du CUCI tient des rencontres mensuelles statutaires avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services. En octobre 2019, la commissaire aux plaintes et à la qualité des services a présenté aux membres du CUCI les faits saillants du Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes 2018-2019. Ce même rapport a été diffusé à tous les comités des usagers et de résidents de l'établissement. Un suivi est fait auprès de la commissaire afin de connaître les droits les plus souvent mis en cause lors de l'examen des insatisfactions et, dans la mesure du possible, les types de services les plus souvent concernés lors de la



présentation des plaintes des usagers.

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

Le **CUCI** décrit les projets qu'il compte déployer.

### Représentation

- Maintenir la représentation du CUCI auprès de la Table nationale des CUCI avec la participation de la présidente.
- Développer avec la DQÉPÉ un mécanisme afin d'harmoniser les modes de communication du CUCI, des comités des usagers et de résidents avec les instances de l'établissement (Bureau du président-directeur général, président-directeur général adjoint, directions et chefs de service) afin de consolider les échanges d'informations.
- Développer des mécanismes afin de rejoindre les usagers vivant en ressources de type familial et en ressources intermédiaires, en collaboration avec les comités des usagers, la DQÉPÉ et les directions concernées.
- Soutenir les activités de recrutement des membres pour les comités des usagers des programmes jeunesse, dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, avec la collaboration des directions concernées.
- Assurer le suivi requis aux sujets traités avec le Bureau du président-directeur général et la directrice de la DQÉPÉ.
- Maintenir des liens continus de collaboration avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Poursuivre la participation des membres du CUCI aux différents comités et instances consultatives de l'établissement.
- Assurer un suivi aux politiques, procédures et règlements adoptés pour lesquels le CUCI a été consulté.
- Obtenir l'autorisation de l'établissement pour que les comités des usagers soient intégrés au mécanisme d'accueil des nouveaux employés afin de présenter les droits des usagers et le rôle d'un comité au sein de l'établissement.
- Maintenir les activités de représentation concernant les délais d'attente pour l'accès aux services médicaux spécialisés de consultation et de chirurgie en ophtalmologie, l'implantation d'un ou deux appareils d'imagerie par résonance magnétique (IRM), l'implantation de la tarification des stationnements établi par le MSSS et l'organisation des soins et des services selon les mesures sanitaires préventives prévues par la Direction de la santé publique.

### Harmonisation

- Assurer un suivi adapté aux comités des usagers et de résidents selon leurs besoins afin de respecter le cadre de référence du MSSS et des dispositions légales.
- Faire le suivi requis auprès des comités des usagers et de résidents concernant la conformité de leurs règles de fonctionnement.
- Maintenir la procédure d'accueil des nouveaux membres nommés au CUCI et mettre à jour les documents reliés au fonctionnement du comité.
- Mettre à jour le matériel de promotion des comités des usagers afin de s'assurer que leur contenu est

conforme aux droits et responsabilités des usagers prévus à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

- Améliorer la visibilité des comités des usagers auprès de la population en ayant recours à la plateforme Web, au matériel audiovisuel et à la publication continue des réalisations du CUCI, des comités des usagers et de résidents en matière de promotion des droits et de la qualité des services.
- Faire connaître à l'établissement les besoins des comités des usagers et de résidents afin de faciliter la réalisation de leur mandat, et ce, en conformité avec le cadre de référence du MSSS.
- Concevoir un dépliant d'information sur le rôle et les fonctions du CUCI.

### Coordination

- Poursuivre la mise en œuvre d'activités de promotion des droits lors de la Semaine des droits des usagers.
- Coordonner les travaux de conception du calendrier promotionnel des droits des usagers 2021 et en assurer la diffusion avec les comités des usagers et de résidents.
- Planifier et coordonner les projets et les activités de formation à l'attention des membres des comités des usagers et de résidents avec l'utilisation du budget dédié aux projets spéciaux confié au CUCI.
- Participer et soutenir les comités des usagers dans leurs activités d'information et de promotion des droits des usagers.
- Répondre avec diligence aux demandes de consultation de l'établissement sur les politiques, procédures, règlements et en assurer le suivi auprès des comités des usagers et de résidents.
- Assurer le suivi aux sujets communs de tous les comités, que ce soit en lien avec leur fonctionnement, les projets communs et les sujets concernant l'organisation des services offerts par l'établissement.

## 10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

*Le président du CUCI effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.*

Au terme de l'année 2019-2020, il est constaté que l'établissement est soucieux d'offrir des services de qualité à la population et qu'une attention rigoureuse a été apportée aux préoccupations exprimées par le CUCI. Malgré la pénurie de main-d'œuvre qui sévit depuis quelques années, il est observé que le personnel respecte les droits des usagers. Les directions de l'établissement manifestent de l'importance à ajuster les services lorsque requis et l'ouverture à impliquer de plus en plus les usagers est tangible. Cependant, force est de constater que les chantiers pour mettre en place l'approche usager partenaire connaît du retard et, à ce titre, le CUCI réitère sa disponibilité à participer aux travaux de mise en œuvre de cette façon qui est des plus prometteuses pour les usagers et leurs proches.

Les travaux du CUCI de la dernière année et la collaboration obtenue de l'établissement ont permis la réalisation, ou du moins de donner suite, aux recommandations formulées au Rapport annuel de 2018-2019. Ces recommandations visaient essentiellement à consolider le respect des droits des usagers et à valoriser la promotion de la qualité des services en plaçant l'utilisateur au centre des actions de l'établissement. Ces sujets ont mérité une attention qui varie selon les sujets de la part de l'établissement, et le CUCI juge que des efforts devront continuer d'y être consacrés au cours de la prochaine année. Le CUCI a fait part de ses préoccupations à l'établissement qui s'est engagé à y donner suite. En suivi aux recommandations formulées au 31 mars 2019, le CUCI présente son appréciation quant aux suivis apportés par l'établissement :

### 1) Les comités des usagers des centres de réadaptation

La situation des comités des usagers des anciens établissements régionaux (centre de réadaptation en déficience

intellectuelle, centre de réadaptation en déficience physique, centre de réadaptation en dépendance et centre jeunesse) s'est améliorée et les efforts de recrutement ont permis la reprise des activités pour trois des quatre comités. Le CUCI devra poursuivre ses démarches au cours de la prochaine année afin de remettre en place un comité des usagers pour les programmes jeunesse. Les difficultés à recruter des membres représentent toujours un défi de taille afin de promouvoir le rôle des comités et valoriser la participation des usagers pour la promotion des droits et la qualité des services offerts par l'établissement. La dernière année a permis aux comités concernés de recruter une personne-ressource afin de soutenir les bénévoles pour les activités administratives et de soutien. Le CUCI et les comités des usagers ont obtenu la collaboration des directions concernées de l'établissement sur le plan du recrutement de nouveaux membres, la promotion du rôle des comités et le soutien administratif notamment en déficience intellectuelle et physique. Le Service des communications de l'établissement a publié sur le site Web de l'établissement les avis de recrutement. La situation de ces comités est donc sur la bonne voie et, avec la collaboration des gestionnaires et de l'établissement acquise au cours des dernières années, le CUCI a confiance que ces comités maintiendront la reprise de leurs activités.

## 2) La Politique sur les frais de déplacement offerts aux usagers pour recevoir des soins médicaux hors région

Les échanges sur les dispositions de la Politique sur les frais de déplacement offerts aux usagers qui doivent recevoir des soins médicaux hors région ont fait l'objet de plusieurs échanges avec la présidente-directrice générale, la Direction des services professionnels et de l'enseignement universitaire (DSPEU) et la DQÉPÉ au cours de la dernière année. Le CUCI a été consulté par la DSPEU lors de la révision de la politique de l'établissement et au sujet de la procédure au cours de la prochaine année. Les membres du CUCI ont été informés des exigences auxquelles l'établissement est lié par une circulaire ministérielle. De plus, les informations sur le total des allocations accordées ont été présentées par la DSPEU. Ce faisant, les membres du CUCI reconnaissent que l'établissement déploie tous les efforts nécessaires pour soutenir les personnes en respect avec les règles émises par le MSSS. De plus, il a été démontré que l'organisation des services médicaux vise à ce que les usagers soient autant que possible desservis en région et que l'établissement parvienne d'année en année à bénéficier des services d'un plus grand nombre de médecins spécialistes en région. Dans le cadre des échanges, le CUCI a également été informé que des représentations aux instances ministérielles sont amorcées afin d'améliorer les allocations financières offertes aux usagers qui doivent se déplacer pour recevoir des soins qui ne sont pas disponibles au sein du CISSS. Il est souhaité que les situations reliées aux difficultés des usagers à avoir accès à des soins médicaux soient atténuées et que les démarches en cours au MSSS tiennent compte des particularités de l'Abitibi-Témiscamingue. Il est impératif que l'aspect financier ne soit plus une cause qui fasse en sorte que des usagers n'aient pas accès à des services continus et respectueux de leur droit comme l'exige leur condition. Le CUCI souhaite que l'établissement poursuive ses représentations auprès du MSSS pour que cette problématique soit résolue. Le sujet fera partie des dossiers que le CUCI continuera de suivre avec le dépôt de la procédure qui fait suite à la révision de la Politique de l'établissement.

## 3) L'accès au dossier des usagers

Les observations et préoccupations exprimées par des usagers au cours des dernières années au sujet des modalités prévues par l'établissement concernant l'accès au dossier médical ou social sont demeurées les mêmes. Il est toujours constaté que les modalités sont différentes selon les sites ou les installations de l'établissement. Le CUCI a été informé à l'automne 2019 que des travaux d'harmonisation devaient s'amorcer afin de mettre en place des mécanismes d'accès uniforme à la fois pour les services de l'établissement, des groupes de médecine familiale (GMF) et les cliniques médicales privées. Afin d'assurer le respect des droits des usagers d'avoir accès au contenu de leur dossier en toute équité à partir de tous les sites de l'établissement, le CUCI adresse à nouveau la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue harmonise les mécanismes d'accès aux dossiers des usagers et que des mesures soient mises en place pour en informer les usagers de l'établissement.***

## 4) L'approche usager partenaire

Le CUCI observe que l'établissement souhaite la participation des usagers dans les travaux d'organisation des services. Ce souhait est partagé par la vaste majorité des gestionnaires et intervenants des programmes et services. Malgré la volonté de l'établissement, l'approche et les objectifs visés par l'approche usager partenaire n'ont pas obtenu les résultats obtenus. La DQÉPÉ a informé le CUCI qu'en raison de plusieurs facteurs, dont celui relié au recrutement du personnel, l'implantation de l'approche prenait du retard. Il est toutefois reconnu par le CUCI que la notion d'usager partenaire est incontournable et qu'il s'agit de l'un des meilleurs moyens afin de tenir compte de l'opinion des usagers et encourager leur implication lors de la mise en place des services qui les concerne. Le CUCI reconnaît que les usagers ont des droits et des responsabilités concernant les soins et les services qui leur sont proposés. C'est en ce sens que le CUCI et les comités souhaitent collaborer à l'implantation de l'expérience de l'usager partenaire. Il est donc toujours souhaité que la participation des usagers soit encouragée et devienne une pratique usuelle. Considérant que le CUCI n'a pas reçu l'évaluation des projets mis en place, comme formulé au 31 mars 2019, la recommandation est à nouveau présentée :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue poursuive les travaux en cours afin d'implanter l'approche d'usager partenaire et qu'une évaluation des projets soit présentée au CUCI.***

#### 5) Les services d'imagerie par résonance magnétique

Le CUCI a manifesté son appui au comité de travail sur l'organisation des services diagnostics pour qu'un appareil soit ajouté à celui installé à l'hôpital d'Amos. Un suivi particulier à ce sujet a été accordé par le CUCI au cours de la dernière année afin que les usagers puissent avoir accès le plus rapidement possible aux services d'IRM. Le comité de travail, sous la responsabilité de la Direction des services multidisciplinaires, a présenté les principales informations qui justifient la nécessité de doter l'établissement d'un deuxième appareil en plus de celui qui sera en fonction à l'hôpital d'Amos. Étant donné que l'accès à ce type d'appareil pour les diagnostics médicaux est devenu nécessaire, voire indispensable, et que cela sera bénéfique à tous les usagers dont la condition le requiert, le CUCI adresse la recommandation suivante :

- ***Que la Direction des services multidisciplinaires finalise les travaux d'analyse et les recommandations permettant l'ajout d'un appareil d'IRM aux instances concernées en vue d'une demande d'autorisation pour le financement au MSSS.***

#### 6) La crise sanitaire de la COVID-19

En suivi à l'épisode de la crise sanitaire, beaucoup de travail attend les comités des usagers et de résidents. Depuis le 13 mars 2020, le réseau de la santé et des services sociaux fait face à un défi sans précédent pour éviter la contagion au sein de la population. Il y aura certes un bilan à faire de cet événement et il est à souhaiter que les usagers et leurs familles n'aient pas subi de conséquences psychologiques ou physiques. Le CUCI juge important que la collaboration instaurée dès le début de la crise sanitaire se poursuive afin de convenir de moyens pour soutenir les personnes qui auront été affectées par les mesures de confinement et de prévention. Le CUCI adresse à l'établissement la recommandation suivante :

- ***Que l'établissement s'assure que les comités des usagers et de résidents soient impliqués dans l'élaboration des mesures qui seront mises en place auprès des usagers en suivi de la crise sanitaire, et ce, en respect avec leur mandat.***

## 11. RAPPORT FINANCIER

Voir le rapport financier du CUCI à l'annexe 3.

## 12. CONSOLIDATION BUDGÉTAIRE

Cette section ne s'applique qu'aux **CUCI**. Bien que tous les comités des usagers obtiennent un financement distinct, le président du CUCI doit inscrire dans cette section du rapport les sommes totales allouées par le CISSS pour l'ensemble de ces comités ainsi que leurs soldes.

**Montant total des sommes allouées à tous les comités des usagers sous la responsabilité du CISSS.**

Additionner les montants inscrits à la ligne (b) de tous les rapports financiers des **comités des usagers** (annexe 3) sous la responsabilité du CISSS.

**Montant total des soldes de tous les comités des usagers sous la responsabilité du CISSS.**

Additionner les montants inscrits à la ligne (i) de tous les rapports financiers des comités des usagers (annexe 3) sous la responsabilité du CISSS.

NOM DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS	BUDGET ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT	SOLDE
	Montants inscrits à la ligne (b) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents	Montants inscrits à la ligne (i) des rapports financiers des comités des usagers et de résidents
CU des Aurores-Boréales	21 686 \$	2 724 \$
CU Les Eskers de l'Abitibi	22 882 \$	312 \$
CU de Rouyn-Noranda	31 933 \$	1 543 \$
CR CHSLD Rouyn-Noranda	1 708 \$	0 \$
CU de la Vallée-de-l'Or	46 048 \$	1 359 \$
CU du Centre jeunesse	10 694 \$	11 284 \$
CU du Témiscamingue	16 496 \$	15 \$
CU du CRLM	9 452 \$	3 639 \$
CU du CRDI	8 993 \$	2 217 \$
CU du Centre Normand	6 000 \$	2 860 \$
CU du Centre intégré (CUCI)	35 435 \$	14 612 \$
<b>Total</b>	<b>209 619 \$</b>	<b>40 565 \$</b>

N.B. Les budgets alloués aux comités de résidents qui apparaissent en zone grise sont inclus dans ceux des comités des usagers. C'est pourquoi la somme qui apparaît au total ne les comptabilise pas.



Claudette Carignan  
Présidente

Date