

**RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS LES ESKERS D'ABITIBI**  
**Du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019**

• **INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT**

*Veillez indiquer le nom de votre comité d'utilisateur*

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

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

• **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.*

Le comité des usagers Les Eskers d'Abitibi est heureux de vous présenter son rapport d'activités 2018-2019, et ce, dans le cadre d'une assemblée générale conjointe avec le comité de résidents du CHSLD d'Amos.

La dernière année, fut ponctuée de plusieurs grands événements. Il nous fait plaisir de souligner l'engagement de madame Joanne Delisle comme personne-ressource aux comités des usagers et de résidents, et ce, depuis le début juin 2018.

Nous soulignons, aussi, le retour, sur le comité des usagers, de madame Marthe Bélanger et le recrutement d'un nouveau membre en la personne de madame Louise Fiset de Barraute.

En nous inspirant de la documentation du comité des usagers de Val-D'Or et des précieux conseils de madame Francine Laroche (personne-ressource), nous avons procédé à la conception et à l'adoption de nos plans d'action et de gouvernance pour les années 2018-2020.

Sous l'initiative de madame Joanne Delisle, nous avons aussi étendu notre promotion des droits des usagers, aux usagers à domicile recevant des services du CLSC.

Nous allons revenir sur ces événements dans le présent rapport et la partie du rapport qui sera la plus développée fera évidemment référence aux nombreuses fonctions dévolues au comité des usagers.

## PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

- Grande implication du comité des usagers dans la promotion des droits et responsabilités des usagers.
- Grande implication du comité des usagers dans la remise sur pied et le fonctionnement du comité de résidents.
- Grande implication du comité des usagers dans le recrutement d'un nouveau membre (Louise Fiset).
- Grande implication du comité des usagers et du comité de résidents dans les impacts cliniques appréhendés de la nouvelle structure SAPA au CHSLD d'Amos. Nous profitons de l'occasion pour remercier et souligner la disponibilité et la participation de monsieur Shany Aubin (directeur) dans le cadre de deux rencontres de concertation sur la nouvelle structure SAPA.
- Grande implication du comité des usagers dans la sélection, l'embauche, l'accueil, la supervision et la probation de notre personne-ressource, madame Joanne Delisle. Ses premières tâches furent consacrées à l'aménagement fonctionnel d'un local commun aux deux comités (CU et CR), à l'inventaire des articles promotionnels des deux comités, au ménage de leurs archives, à la mise à jour des dépliants des comités, à l'élaboration d'un guide d'accueil d'un nouveau membre au comité des usagers ou au comité de résidents, et à l'élaboration d'un plan d'action pour la semaine de promotion des droits et responsabilités des usagers.
- Grande collaboration de madame Mariane Gagnon Bourget (avocate du CISSS-AT) dans l'élaboration d'un contrat de travail pour la personne-ressource. Également, dans ses conseils touchant l'utilisation du résiduel d'un don effectué jadis au comité des usagers, dans le membership du comité de résidents et dans le devenir de notre concours superstar. Nous l'en remercions beaucoup.
- Grande collaboration de mesdames Guylaine Therrien et de Sylvie Petit dans la préparation et la diffusion des bilans financiers périodiques à nos comités (CU et CR). Nous les en remercions beaucoup.

- Grande décision prise par le comité des usagers, en novembre 2018, de mettre un terme définitif à son concours annuel Superstar, pour les raisons suivantes. La grande majorité des dépenses du concours étaient vues comme non conformes avec le nouveau cadre de référence des comités des usagers et des comités de résidents. Aussi, il y avait un risque de dédoublement du concours avec d'autres activités de reconnaissance du personnel dans la nouvelle structure du CISSS-AT. Enfin, nous avons fait le constat que les activités de reconnaissance des employés relevaient plus de l'établissement que de notre comité des usagers, lequel devait surtout utiliser son budget pour la promotion des droits des usagers.

## COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

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

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Jacques	Leblanc	X		Président
Léandre	Paré	X		Vice-président
Marthe	Bélanger	X		Secrétaire
André	Goyette	X		Membre
Anita	Larochelle	X		Membre
Louise	Fiset	X		Membre
Pauline	Fredette	X		Représ. du CR

- **COORDONNÉES DES MEMBRES**

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

Fonction	Identité		Coordonnées		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Adresse postale
<i>Président</i>	Jacques	Leblanc	732-2853	jacques.leblanc@tlb.sympatico.ca	92 rue Gagnon Amos J9T4A6
<i>Responsable</i>	Maggy	Vallières	333-2311 p. 2302		CISSS, Abitibi-Ouest
<i>Personne-ressource</i>	Joanne	Delisle	732-6521 p. 3173 727-6106	08.comite.usagers.resident.amos@ssss.gouv.qc.ca	612, 5 <sup>e</sup> Avenue Ouest, Amos J9T 4L4

## BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

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

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

- Notre comité des usagers a reçu, d'abord, une invitation du CLSC d'Amos pour participer à une rencontre collective aux Jardins du Patrimoine, le 14 juin 2018, concernant la « maltraitance ». Nous en avons profité pour y distribuer des articles promotionnels sur les droits et sur les obligations des usagers.
- Nous rappelons ensuite, la participation des membres du comité des usagers à la semaine de promotion des droits des usagers du 20 au 28 septembre 2018. Pendant cette semaine promotionnelle, des kiosques ont été installés au centre hospitalier d'Amos, au Centre d'achat, et aux Jardins du Patrimoine, pour y distribuer des informations sur les droits et sur les responsabilités des usagers et aussi des articles promotionnels. Également, nous avons fait le tour des trois Pavillons (Amos, Harricana et Barraute) et aussi de trois grosses résidences privées (Château, Royal et Accueil) à la fin septembre et aussi en début novembre pour leur remettre des calendriers 2019. Notons également la participation de madame Julie Thibeault du bureau de la commissaire aux plaintes au kiosque promotionnel du centre hospitalier d'Amos et nous l'en remercions.
- Comme grande nouveauté, soulignons l'initiative de madame Delisle (personne-ressource), pour avoir rencontré, quelques équipes du programme SAD, pour y faire la promotion des droits et des responsabilités des usagers à domicile, recevant des services de santé ou sociaux du CLSC.
- Mentionnons la participation de mesdames Louise Fiset et de Joanne Delisle, en novembre dernier, lors de la semaine de vaccination au CLSC de Barraute, pour y faire de la promotion des droits et responsabilités des usagers et pour remettre, le même jour, à la direction du Pavillon de Barraute les calendriers 2019.
- Notons aussi, la rencontre du conseil d'administration du Pavillon de Barraute, le 23 janvier 2019, par mesdames Louise Fiset, Joanne Delisle et monsieur Jacques Leblanc, pour y présenter l'historique et le fonctionnement du comité des usagers Les Eskers d'Amos de même que ses fonctions et les droits et les obligations des usagers.

- Notons enfin, la rencontre de la Table locale des aînés, le 20 mars 2019, par monsieur Jacques Leblanc, pour y présenter le comité des usagers, les droits et les responsabilités des usagers, de même que les plaintes relevées en 2017-2018 par madame Julie Thibeault du bureau de la commissaire aux plaintes, au niveau de la MRC Abitibi.

## **2A Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers:**

- Nous profitons de l'occasion, dans ce rapport, pour rappeler et mettre en valeur l'implication des membres du comité des usagers dans différentes activités ou rencontres touchant les droits et les responsabilités des usagers, la qualité des services et leurs conditions de vie.
- La participation de monsieur Jacques Leblanc aux réunions du CUCI pour y représenter le comité des usagers et le comité de résidents et aussi pour participer aux activités de différents comités du CUCI (lecture et harmonisation).
- L'invitation des personnes suivantes à différentes rencontres du comité des usagers: mesdames Carole Rivière et Linda Coulombe pour nous présenter le projet ratio patient en chirurgie au centre hospitalier d'Amos. Madame Julie Thibeault pour un échange sur les plaintes dans la MRC Abitibi et madame Martine Doyon pour un échange sur les risques d'incidents ou d'accidents dans les installations de la MRC.
- Quelques membres de notre comité des usagers ont assisté, le 2 novembre 2018, à la journée au centre hospitalier d'Amos sur la sécurité des usagers, à la journée régionale pour la lutte à la maltraitance, tenue à Rouyn le 6 novembre 2018, à la journée Juripop, tenue à Amos le 13 novembre 2018, et finalement à la visioconférence du 20 novembre 2018 sur les ressources d'hébergement.

## **2B Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus :**

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

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

- De juin 2018 au 31 mars 2019, le comité des usagers a reçu 7 demandes d'information et d'assistance dans les situations suivantes :
  - À qui s'adresser pour connaître l'état de santé de son parent hospitalisé.
  - Besoin d'information pour devenir une résidence d'hébergement.
  - Délai d'attente d'évaluation pour les services du SAD.
  - Parent ayant reçu un mauvais accueil d'un employé pour participer à un projet.
  - Support pour une réflexion si l'utilisateur dépose une plainte au comité médical.
  - Insatisfaction de la grandeur d'une salle d'attente au centre hospitalier d'Amos (en cours).
  - Recherche d'information pour les frais de déplacement des usagers hors région (en cours).

### TENUE DES RENCONTRES

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

<i>Nombre de réunions tenues en cours d'années</i>	6 réunions régulières
<i>Assemblée générale tenue le 26 avril 2018</i>	

- **COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

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

Notre comité des usagers n'a pas eu à collaborer dans des situations qui ont nécessité la collaboration de la commissaire aux plaintes ou du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

- **RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

*Décrivez les projets que le **comité des usagers** compte déployer.*

- Continuer à faire la promotion des droits et des obligations des usagers en concertation avec le CUCI, la commissaire aux plaintes et le CISSS-AT.
- Continuer la démarche de promotion des droits et des obligations des usagers à domicile avec la collaboration de l'équipe du SAD.
- Continuer à participer aux rencontres et activités du CUCI.
- Continuer à soutenir le comité de résidents dans ses fonctions et ses activités.
- Continuer à siéger au comité AAPA du Centre hospitalier d'Amos (approche adaptée de la personne âgée).
- Assurer la participation du comité des usagers sur le comité consultatif local du CISSS-AT.
- Mettre à jour les plans d'action et de gouvernance 2018-2020 du comité des usagers.
- Mettre à jour et afficher dans les différentes installations de l'établissement le tableau des photos des membres du comité des usagers.



- Collaborer avec le CUCI et le CISSS-AT à la précision des rôles et fonctions des comités des usagers dans les RI et les RPA.
- Assurer une vigilance et formuler, au besoin, aux instances concernées toutes recommandations pour assurer la qualité des services aux usagers de notre MRC.

- **CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

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

En conclusion, l'ensemble de ce rapport démontre largement que le comité des usagers Les Eskers d'Abitibi a réussi, en 2018-2019, à performer dans l'exercice de ses fonctions.

Je profite de l'occasion pour souligner la précieuse collaboration de madame Joanne Delisle, personne-ressource, et souligner et remercier les membres du comité des usagers pour leur engagement et leur implication. Soulignons, que 407 heures de bénévolat ont été faites, par les membres du comité des usagers, dans le cadre de ses rencontres et de ses activités.

Je désire, aussi, remercier madame Pauline Fredette pour sa présidence par intérim au comité de résidents du CHSLD d'Amos, de même que tous les membres du comité de résidents pour leur présence et implication aux rencontres dudit comité.

Je ne peux passer sous silence, l'excellent travail et support de madame Mélanie Sigouin qui nous a si bien soutenus tout le long de son mandat comme personne-ressource au comité des usagers. Merci au nom de tous les membres du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi.

- **RAPPORT FINANCIER**

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

**Voir en annexe, le rapport financier 2018-2019 du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi incluant les dépenses du comité de résidents du CHSLD d'Amos.**

Jacques Leblanc  
Président du comité des usagers Les Eskers d'Abitibi  
Jd/2019-05-08