

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

2. MOT DU PRÉSIDENT

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du comité des usagers de Rouyn-Noranda pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Il est le résultat du travail de membres bénévoles, des personnes engagées, généreuses et soucieuses du respect des droits des usagers. Je suis très fier des réalisations de notre comité et vous invite à en prendre connaissance dans notre rapport d'activités. Je vous invite également à consulter notre rapport financier.

Le milieu de la santé et des services sociaux est vaste et complexe d'où l'importance pour les usagers, qui sont le plus souvent non initiés, de pouvoir être renseignés et accompagnés. La connaissance de leurs droits reste pour chaque usager une condition essentielle à l'exercice de ceux qui sont les leurs.

Nos services restent, par ailleurs bien malgré nous, insuffisamment connus du grand public. Au cours de la dernière année, nous avons pris part à différentes activités dans le but précisément de mieux nous faire connaître. Nous sommes en outre constamment à la recherche des meilleures façons de faire pour réaliser l'importante mission qui nous est confiée; une tâche qui ne sera jamais terminée. Informer, accompagner, défendre les droits et promouvoir l'amélioration de la qualité des services sont nos raisons d'exister.

La récente entrée en fonction d'une personne ressource nous a permis d'accroître notre visibilité et de répondre à un plus grand nombre de demandes d'assistance. Or, nous souhaitons aller plus loin encore. Dans cette perspective, le recrutement de nouveaux membres constitue pour nous une priorité. Je vous invite donc à parler de nous à toute personne de votre entourage qui pourrait, selon vous, être sensible à la cause que nous défendons et avoir du temps à y consacrer.

Je vous remercie en terminant de l'intérêt que vous portez à notre travail. Je remercie également les membres de mon équipe pour leur implication ainsi que les membres du comité de résidents avec lesquels nous travaillons en collaboration.

Yves Poirier
Président du Comité des usagers de Rouyn-Noranda

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Notre comité a réalisé, au cours de la dernière année, plusieurs actions en lien avec les fonctions que lui attribue la loi sur la santé et les services sociaux. Les voici :

- L'amélioration de notre capacité de réponse aux demandes d'assistance, d'accompagnement et de renseignement avec la présence, à temps partiel, d'une personne ressource.
- Le maintien d'une grande visibilité du comité avec la participation de ses membres à plusieurs activités dont la vaccination contre l'influenza, le rallye pour la vie et les journées de la jonquille de la société canadienne du cancer, la semaine des droits des usagers et la présence régulière de la personne-ressource au bureau du comité.
- Le renouvellement de l'ensemble de nos outils promotionnels.
- La participation à des séances d'information sur le processus de traitement des plaintes. Dans le cadre d'une réunion régulière, Madame Dominique Brisson, commissaire adjointe aux plaintes a rencontré les membres du comité et nous a présenté son rôle ainsi que le cadre dans lequel elle intervient. Les membres ont également eu l'occasion de rencontrer à deux reprises au cours de la dernière année mesdames Josée Larivière et Stéphanie Huot du Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes. Celles-ci nous ont communiqué des informations sur le mandat et les activités de leur organisme. Les présentations qu'elles ont offertes, dont une dans le cadre d'une réunion spéciale consacrée à ce seul sujet, ont également contribué à ce que nous développions une meilleure compréhension du processus de traitement des plaintes.
- La formation des membres : quatre membres du comité ont pris part au congrès 2018 du RPCU, quatre membres également ont pris part à une présentation de l'établissement concernant les différentes ressources d'hébergement pour aînés, et la coordonnatrice a bénéficié d'une formation office.
- L'amorce de révision du plan d'action qui vient à échéance en 2019.
- La distribution auprès du personnel de l'établissement et des visiteurs d'un napperon de Noël sur lesquels figurent les droits des usagers.
- La participation à une rencontre d'information au centre de Femmes de Rouyn-Noranda.

Au cours de la dernière année le comité a par ailleurs accueilli 2 nouveaux membres: mesdames Carmen Fournier et Stéphanie Thuot. La dernière année a également été marquée par la démission de monsieur Luc De Montigny qui agissait à titre de trésorier.

Assemblée générale annuelle

Le comité a tenu son assemblée générale annuelle le 26 avril 2018.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Identité		Type de membre		Rôle
Prénom	Nom	Usager	Autres	
Yves	Poirier	X		Président
Claudette	Carignan	X		Vice-Présidente
Sharleen	Sullivan	X		Trésorière
Marie	Kureluk	X		Secrétaire
Gisèle	Faubert	X		Membre
Louise	Garant	X		Membre
Stéphanie	Thuot	X		Membre
Carmen	Fournier		X	Représentante comité de résidents
Luc	De Montigny	X		Membre démissionnaire

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, J9P 2A9
Répondante	Sylvie	Petit	819 764-3264 poste 49212	sylvie_petit@ssss.gouv.qc.ca	
Personne-ressource	Jocelyne	Audet	764-5131 poste 42821	jocelyne.audet.cissat@ssss.gouv.qc.ca	3, 9 ^e rue Rouyn- Noranda, J9X 2A9

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Tel que déjà mentionné, à divers moments au cours de la dernière année les membres se sont activés à promouvoir les droits des usagers. Ils ont été présents à l'occasion de différents événements. Lors de ces activités, ils ont remis des dépliants explicatifs sur les droits et obligations des usagers et ont été disponibles pour répondre à des demandes de renseignement concernant le rôle du comité, les droits et obligations des usagers et la façon de les exercer. Ils ont également pu assister toute personne ayant exprimé un besoin en lien avec les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

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

Depuis mai 2018 un point portant sur les observations des membres en regard de la qualité des soins et des services rendus par l'établissement à été ajouté à l'ordre du jour de chacune des réunions du comité.

En collaboration avec le comité de résidents, le comité des usagers est intervenu auprès de la direction de l'établissement à la suite des insatisfactions répétées exprimées au sujet de la nourriture servie au CHSLD.

Le comité a également questionné le président-directeur général de l'établissement suite à la décision ministérielle d'implanter un appareil fixe d'imagerie médicale à Amos. Il a aussi soumis au CUCI, par l'entremise de sa représentante au comité des usagers, ses demandes d'informations supplémentaires relativement à différentes ruptures de services survenues en région au cours de la dernière année (service de téléviseurs, desserte ambulancière etc)

Des représentants du comité ont également pris part à une conférence téléphonique concernant la relocalisation de lits en réadaptation du CHSLD de Rouyn vers l'hôpital. Enfin, une représentante du comité des usagers a été recrutée par la DQÉPÉ (Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique) à titre d'utilisateur partenaire. Forte de son savoir expérientiel, elle participe à un comité de travail portant sur l'harmonisation des heures de visite à l'établissement.

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

Lors de discussions, en préparation de la révision du plan d'action, cette fonction des comités d'usagers a été retenue comme un enjeu sur lequel les prochaines actions des membres devraient porter en priorité.

Aucune action proprement dite n'a cependant été posée à un large niveau afin de connaître l'appréciation de la population en général sur les services rendus. Les

commentaires qui ont été reçus à ce sujet de même que les interventions qui ont faites ont été réalisées au cas par cas.

Les membres du comité ont par ailleurs toujours le projet de recueillir les opinions d'un nombre significatif d'usagers sur la qualité des services.

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

Les membres estiment que pour être en mesure de faire la promotion des droits il importe de bien les connaître. Par conséquent, ils ont convenu de discuter d'un droit des usagers lors de chacune des réunions du comité. L'objectif de cette mesure est d'intégrer une compréhension juste et commune desdits droits et obligations de manière à être capable de bien renseigner et accompagner les personnes qui en manifestent le besoin.

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

La présence d'une coordonnatrice à raison de 15 heures semaines a permis de répondre à un certain nombre de demandes d'assistance et d'orienter les personnes vers les ressources appropriées.

Au cours de la dernière année la coordonnatrice a répondu à 8 demandes d'assistance qui lui ont été acheminées par téléphone.

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.

La coordonnatrice du comité des usagers et de résidents participe à la préparation des ordres du jour des rencontres, elle assiste aux réunions et en rédige les comptes rendus. Les sommes allouées au comité de résidents au cours de la dernière année ont été supérieures aux montants que le comité des usagers était tenu de verser.

6 Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la LSSSS

Ne s'applique pas

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité s'est réuni à 10 reprises au cours de la dernière année. Il a tenu 7 réunions régulières et 3 réunions spéciales.

La première réunion spéciale avait pour but la mise à jour du plan d'action. La seconde a porté sur le choix des articles promotionnels alors que la troisième a été une rencontre avec deux membres de l'équipe régionale du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Comme le comité fonctionne avec le minimum d'effectifs prévu par la loi sur la Santé et les Services sociaux, le recrutement devrait constituer une priorité au cours de la prochaine année. Tel que le suggère le plus récent cadre de référence, nous comptons prendre les moyens nécessaires pour rendre systématique la démarche de recrutement. Nous comptons également poursuivre le travail d'élaboration d'un processus structuré d'accueil des nouveaux membres.

Nous devrions également mettre l'accent sur l'évaluation de la qualité des services. Nous n'avons cependant toujours pas déterminé la forme que cette mesure prendra. La poursuite de la révision du plan d'action sera également à l'ordre du jour.

Enfin, la promotion des droits et des responsabilités des usagers restera évidemment à l'avant plan de nos actions au cours de la prochaine année.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le comité a répondu à 8 demandes d'assistance téléphonique au cours de la dernière année par l'entremise de sa personne ressource. Ces demandes, adressées par des usagers, ont été de différentes natures. Elles témoignent certes du besoin toujours présent chez ceux qui reçoivent des services d'être mieux informés de leurs droits et responsabilités.

10. CONCLUSION

Le comité a encore été très actif au cours de la dernière année et il compte bien le rester. C'est avec enthousiasme et votre appui, souhaitons-le, que nous allons poursuivre notre mission.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir Annexe 3

