

## Rapport d'activités des COMITÉS DES USAGERS

### 1. 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 du 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.*

En revoyant les projets que nous avons prévus dans notre précédent rapport annuel (2018), nous pouvons dire « mission accomplie ».

En effet, non seulement nous avons fait la promotion localement de nos boîtes à suggestions, mais nous avons eu une belle reconnaissance du RPCU qui a choisi notre projet lors de son congrès 2018, pour nous octroyer le prix reconnaissance pour la défense des droits des usagers.

Cela nous conforte beaucoup dans nos efforts pour continuer à travailler pour faire la promotion des droits des usagers et assurer la défense de leurs droits auprès des instances concernées.

Nous avons organisé plusieurs séances d'information portant sur les droits des usagers avec différents publics (organismes communautaires et clubs de l'âge d'or) toujours avec la collaboration de notre commissaire-adjointe aux plaintes et à la qualité des services, Madame Dominique Brisson.

Avec Monsieur Simon Vekeman, organisateur communautaire au CISSS-AT, notre comité des usagers a pu réaliser un lac à l'épaule d'une journée pour permettre à chacun de nos membres de se réapproprier leurs rôles et leurs mandats, et prendre un temps d'arrêt pour s'évaluer et s'ajuster au besoin. Cet exercice nous a permis de revoir des éléments de notre plan d'action.

Quant à notre support au comité de résidents de Ville-Marie, il se continue même si de nouveaux membres se sont ajoutés à ce comité car à date, aucun ne s'est porté volontaire pour prendre le poste de président.

En terminant, je veux dire un gros merci à chacun de nos membres pour leur engagement au sein de notre comité. Sans eux, le mandat du comité ne pourrait être réalisé.

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

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

Nous avons :

- Mis une équipe en place pour assurer le montage du projet de nos boîtes à suggestions pour le présenter au RPCU. Comme mentionné plus haut, notre travail a été récompensé car le RPCU a choisi notre projet pour nous octroyer le prix « Reconnaissance » dans la catégorie « Défense des droits des usagers ».
- Revu de notre plan d'action pour en faire une mise à jour.

- Changé notre façon de faire pour la transmission des suggestions (satisfactions ou insatisfactions) aux instances appropriées. Ainsi, chaque suggestion apportée par un usager sera dirigée à l'instance visée. Auparavant, l'ensemble des suggestions étaient envoyées à Madame Sylvie Petit qui voyait à les acheminer à qui de droit.
- Au besoin, nous avons reçu lors de nos rencontres, Mesdames Sylvie Petit, Dominique Brisson, Sonia Beauregard, ainsi que Monsieur Simon Vekeman, qui ont pu nous fournir de l'information sur ce qui se passe dans leurs services.
- Continué à supporter le comité de résidents de Ville-Marie qui n'a toujours pas de présidents et autres officiers.
- Deux de nos membres qui proviennent des comités de résidents : Madame Pauline Dupont et Monsieur Jacques Gélinas. Ces derniers nous informent des délibérations de leur comité et font ainsi le lien entre le CU et leur CR.
- Deux de nos membres, Mesdames Gisèle Falardeau et Pauline Dupont, qui siègent au CUCI et nous rapportent les décisions et autres informations découlant de leur rencontre.
- Également créé, reproduit et distribué des cartons promotionnels visant à mieux faire connaître l'existence et le mandat du comité ainsi que les droits des usagers.
- Procédé à la création de magnifiques paraposts et Madame Irène Caza-Duguay a pu établir les contacts nécessaires pour procéder à la création d'un nouveau produit. Il s'agit d'un monologue sur les droits et de capsules d'information sur chacun des droits des usagers.
- Créé un Portfolio pour aider nos membres lors de rencontres avec des groupes à faire connaître notre rôle et mandat comme Comité des Usagers. Ce Portfolio a été créé par un comité piloté par Madame Lise Germain et Monsieur Jacques Girard.

#### 4. 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	
Raymond	Gagnon	x		Président
Hélène	Riendeau	x		Vice-présidente
Gisèle	Falardeau	x		Trésorière
Irène	Caza-Duguay	x		Membre
Jean-Pierre	Charron	X		Membre
Lise	Germain	X		Membre
Jacques	Girard	X		Membre
Carmen	Rivard	X		Membre
Pauline	Dupont		CR	Représentante
Jacques	Gélinas		CR	Représentant

## 5. 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
Président	Raymond	Gagnon	819-622-1144	<a href="mailto:raymondg@tlb.sympatico.ca">raymondg@tlb.sympatico.ca</a>	11 Lartigue sud Ville-Marie, Qc J9V 1T3
Agente administrative	Nancy	Gagnon	819 622-2773 Poste 4237	<a href="mailto:Nancy_gagnon@ssss.gouv.qc.ca">Nancy_gagnon@ssss.gouv.qc.ca</a>	22 Notre-Dame nord Ville-Marie, Qc J9V 1W8
Personne-ressources	--	--	--	--	--

## 6. 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.
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.
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.
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.

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

Nous avons participé activement à la semaine de promotion des droits des usagers

- Distribution du carton portant sur les droits des usagers et autres produits promotionnels.
- Tenu des séances d'information (1 séance dans chacune des 2 installations du territoire) portant sur les droits des usagers en collaboration avec la commissaire-adjointe aux plaintes, Madame Dominique Brisson.
- Tenu de 2 séances d'information dans chacun des 2 CHSLD (Ville-Marie et Témiscaming)
- Nous avons également tenu 4 rencontres avec des organismes communautaires et 2 rencontres avec des clubs de l'âge d'or.

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

Suite à la cueillette des commentaires laissés par les usagers dans les boîtes à suggestion, à chacune des 7 rencontres du comité, nous avons informé les chefs concernés des satisfactions et insatisfactions exprimées pour leur département respectif. Nous avons à chacune de ces rencontres un rapport des démarches effectuées pour corriger les problèmes soulevés.

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

Nos boîtes à suggestion, des rencontres ainsi qu'un suivi des évaluations réalisées dans chacun des 2 CHSLD en collaboration avec les directeurs concernés.

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

Campagne d'information, suivi des insatisfactions vécues par nos usagers, rencontre avec les directions concernées sont autant d'éléments visant à assurer la défense des droits des usagers.

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

Les cas qui nous ont été soumis ont tous reçus le support nécessaire et l'accompagnement demandé.

**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.**

De nouveaux membres se sont joints au comité de résidents du CHSLD de Ville-Marie. Personne n'a postulé pour le poste de président du comité.

**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.**

L'article 209.0.1 ne s'applique pas ici.

## 7. 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.*

Nombre de réunions tenues en cours d'années	8
Assemblée générale	1

## 8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEUR 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.*

Participation conjointe (CU + Commissaire-adjointe aux Plaintes et à la Qualité des Services) à 8 séances d'information sur la promotion des droits des usagers.

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

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

- Rencontrer le CAAP-AT pour échanger sur nos collaborations possibles
- Continuer à créer des liens avec les organismes communautaires
- Faire la promotion de nos boîtes à suggestions
- Organiser des séances d'information portant sur les droits des usagers avec différents publics.
- Obtenir les rapports du comité de gestion des risques pour nos installations

## 10. 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.*

Le soutien au Comité de Résidents du CHSLD de Ville-Marie se poursuit.

Promotion de nos boîtes à suggestions afin d'attirer davantage de suggestions de la part des usagers.

Promotion de nos capsules d'informations sur les droits des usagers.

La volonté exprimée de rencontrer des groupes communautaires pour travailler en concertation avec eux sur l'amélioration de la qualité des services à l'utilisateur.

Poursuivre notre travail pour l'obtention d'une personne ressource pour notre comité.

## 11. 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.