

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019 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.*

C'est encore avec beaucoup de fierté que je vous présente le 4<sup>e</sup> rapport annuel de votre comité des usagers du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CUCI). Je tiens d'abord à remercier tous les représentants des comités des usagers et de résidents de l'établissement pour leur mobilisation et leur dévouement envers leur mandat. Votre engagement donne un sens à notre travail.

Encore une fois, nous avons eu une année très bien remplie. Le présent rapport démontre que plusieurs rencontres et activités ont été réalisées auprès des usagers et de la population. Malgré un hiver difficile et un printemps plutôt froid, nos membres ont quand même déployé toute leur énergie et leur passion pour réaliser nos objectifs de l'année 2018-2019.

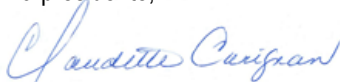
À la suite du départ de notre personne-ressource, M. Jacques Mercier de la Direction de la qualité, performance, évaluation et éthique, nous sommes fiers d'avoir pu recruter notre premier coordonnateur grâce au soutien du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Je tiens à remercier les membres de l'exécutif du CUCI qui ont consacré plusieurs heures à relever le défi de recruter un coordonnateur dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre qui touche tous les secteurs d'activités du réseau de la santé et des services sociaux.

**« L'usager étant au cœur de nos préoccupations, nous souhaitons poursuivre notre mandat qui est de représenter, harmoniser et coordonner nos actions afin que tous les comités d'usagers et de résidents puissent bien réaliser leur mandat et leur rôle auprès des usagers. »**

La dernière année a permis au CUCI de réaliser plusieurs rencontres avec les gestionnaires de l'établissement et mettre en œuvre une multitude d'activités dont vous trouverez les détails en parcourant notre rapport d'activités. Au cours de la prochaine année, nous poursuivons notre travail de collaboration et de partenariat avec les comités et, bien entendu, avec le personnel de notre établissement. Cette complémentarité est nécessaire, voire indispensable à la promotion des droits de nos usagers et à l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts aux usagers.

En terminant, je salue tout le travail effectué par M Alain Couture depuis son arrivée, le 4 mars dernier, en tant que coordonnateur. Merci d'avoir autant à cœur le bon fonctionnement de notre comité. Je tiens aussi à remercier Mme Maggy Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique, ainsi que son équipe pour le soutien accordé, l'écoute apportée aux membres des comités et l'assurance de sa disponibilité.

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.

- La formation : Le plan d'action du CUCI prévoyait l'organisation d'une conférence s'adressant aux membres des comités des usagers et de résidents au sujet de l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. La conférence offerte par Mme Nicole Poirier, de la ressource Carpe Diem de Trois-Rivières, avait pour objectifs la promotion de la qualité des services, le respect des droits des usagers et une meilleure connaissance des besoins des personnes. En plus des représentants des comités des usagers et de résidents, des représentants 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.
- La promotion des droits des usagers : Le CUCI a accordé son soutien pour la réalisation d'un calendrier 2019 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.
- La Semaine des droits des usagers : Au cours de la première semaine d'octobre 2018, le CUCI a diffusé un document d'information (jaquette) dans les journaux hebdomadaires de l'Abitibi-Témiscamingue. Ce moyen de promotion a permis de présenter les droits des usagers, le rôle des comités des usagers et de résidents ainsi que les coordonnées du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que du CAAPAT. La diffusion de la jaquette a permis de rejoindre plus 60 000 foyers de la région.
- Les personnes-ressources : La mise en place par le CUCI et l'application d'un document de référence ont permis aux comités des usagers et au CUCI d'identifier leurs besoins en termes de personne-ressource pour soutenir leurs activités. Pour sa part, le CUCI a procédé à l'embauche d'une personne-ressource à la suite d'un soutien financier accordé par le MSSS. Cette personne, qui a pour fonction de coordonner les activités du CUCI, est entrée en fonction le 4 mars 2019.
- Les travaux dans le cadre du processus d'agrément de l'établissement : Le CUCI a débuté des travaux 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 de préparer la documentation nécessaire à la visite d'Agrément Canada prévue du 9 au 14 juin 2019. Le CUCI a mis en place des mécanismes de suivi et de soutien auprès des comités des usagers et de résidents, afin que soit assurée 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 l'inventaire des outils de promotion, leur adaptation aux besoins de la population et l'uniformisation des informations transmises aux usagers de l'établissement.
- L'expérience patient : Le CUCI a participé aux consultations et aux échanges avec la DQÉPÉ concernant la participation des usagers aux travaux de transformation des services. En mars 2019, le CUCI a accordé son appui à l'établissement afin de participer activement aux travaux visant à développer l'expérience patient dans le cadre des services et des soins offerts aux usagers. Cet appui se traduit par une collaboration continue avec les responsables de l'implantation de l'approche qui vise à prendre en considération les avis des usagers et à les impliquer dans l'organisation des soins proposés par l'établissement.

#### 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
Carole	Bédard	X		Vice-présidente
Céline	Hubert	X		Secrétaire
Gisèle	Chrétien	X		Trésorière
Monic	Ferron	X		Déléguée au conseil d'administration
Jacques	Leblanc	X		Membre
Jacqueline	Gaignard	X		Membre
Margret	Janvier	X		Membre
Gisèle	Falardeau	X		Membre
Ginette	Bolduc	X		Membre
Pauline	Dupont	X		Membre

#### 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	claudettecarignan@outlook.com	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 :*

- *Initier 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**

- L'assemblée générale annuelle du CUCI a eu lieu le 1<sup>er</sup> juin 2018, le dépôt du rapport d'activités au conseil d'administration de l'établissement, le 14 juin 2018, et une présentation au comité de vigilance et de la qualité le 13 septembre 2018.
- La participation de la présidente du CUCI à quatre comités consultatifs du président-directeur général de l'établissement, ainsi que les représentations réalisées concernant les préoccupations du CUCI en lien notamment avec la Politique de déplacement des usagers, l'accès au dossier des usagers, les mécanismes internes de communication au sein de l'établissement.
- La nomination d'un membre du CUCI dans le cadre du projet visant l'implantation de l'expérience patient.
- La présentation par la DQÉPÉ des fonctions, responsabilités et sujets du comité de vigilance et de la qualité des services de l'établissement.
- La participation d'un membre du CUCI à huit séances du comité de vigilance et de la qualité des services de l'établissement.
- La désignation d'une personne au comité de gestion de risques de l'établissement.
- La présentation au CUCI par le président-directeur général des travaux de l'établissement concernant l'accès au réseau Wi-Fi et les services de téléviseurs dans les installations de l'établissement.
- La présentation des orientations en matière de maltraitance en ressources de type familial et intermédiaires par la directrice des programmes Déficience intellectuelle, Troubles du spectre de l'autisme et Déficience physique (DI-TSA-DP).
- La présentation par le responsable de la certification des résidences privées pour aînés de l'établissement des services offerts selon les catégories de résidences.
- La présentation par le directeur du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) des services offerts par les ressources intermédiaires et les centres d'hébergement et soins de longue durée (CHSLD).
- La poursuite du mandat d'un membre désigné par le CUCI au conseil d'administration de l'établissement et sa participation à huit séances, cinq conférences téléphoniques, une séance de formation et un lac-à-l'épaule.
- Les échanges réguliers de la présidente du CUCI 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 présentation du fonctionnement du Centre de répartition des demandes de services (CRDS) et les modalités d'accès au dossier médical par les usagers par la directrice adjointe à la Direction des services professionnels et de l'enseignement universitaire (DSPEU).

- Les présentations et échanges sur les services offerts et les projets de l'établissement avec le président-directeur général et la directrice de la DQÉPÉ lors des rencontres régulières du CUCI.
- Les rencontres statutaires de la présidente du CUCI avec la directrice de la DQÉPÉ pour les suivis aux sujets et projets communs avec le CUCI.
- La participation de la présidente du CUCI à deux rencontres nationales des CUCI et une activité du MSSS en lien avec les meilleures pratiques des établissements auprès des usagers des programmes SAPA. en mai 2018
- La présentation par le président-directeur général des orientations de la planification stratégique du MSSS à laquelle les membres ont émis leurs commentaires.
- La participation de la présidente du CUCI à la journée *Le samedi des aînés* organisée par la Table des aînés de Rouyn-Noranda, le 13 octobre 2018.
- La présentation par la chargée de projet de l'établissement des résultats d'un sondage réalisé auprès de la clientèle sur le projet d'harmonisation des services d'accueil de l'établissement.
- La participation de la présidente à une rencontre de concertation avec des gestionnaires de la DQÉPÉ ainsi que de la Direction des programmes DI-TSA-DP concernant le fonctionnement et le recrutement de nouveaux membres aux comités des usagers.
- Les activités régulières de la présidente du CUCI auprès des présidents des comités des usagers afin de maintenir les liens d'information et favoriser leur implication.
- Au terme de l'année 2018-2019, les membres du CUCI ont réalisé un total de 1 700 heures de bénévolat afin de remplir leurs obligations et effectuer leur mandat comme prescrit par le cadre de référence du MSSS. Les activités du CUCI ont porté majoritairement sur la représentation auprès de l'établissement ainsi que la coordination des interventions avec les comités des usagers. Afin de faciliter la coordination des membres des comités, le CUCI s'est doté de moyens pour harmoniser le fonctionnement des comités. Pour ce faire le CUCI s'est assuré de maintenir des liens avec les présidents des comités, de recevoir des rapports d'activités et de vérifier leur bon fonctionnement en conformité avec le cadre de référence du MSSS.
- Le CUCI a donné suite aux demandes de l'établissement afin de proposer des personnes et des usagers pour des comités, lors des projets spécifiques ou des travaux conjoints.

### **Coordination**

- Le comité de promotion des droits a tenu deux rencontres pour les sujets suivants :
  - La planification, la production et la diffusion de 7 000 calendriers muraux et 700 calendriers sous forme de coffret pour l'année 2019 présentant les droits des usagers, distribués par les comités des usagers et de résidents de la région;
  - La conception d'une jaquette présentant les droits et devoirs des usagers ainsi que les rôles, fonctions et coordonnées des comités des usagers, diffusée dans tous les hebdomadaires de la région durant la Semaine des droits des usagers, au cours de la première semaine d'octobre 2018.
- Le comité de lecture a donné suite aux demandes de consultation de l'établissement concernant les politiques, procédures et règlements en cours d'élaboration. Le comité de lecture s'est prononcé sur la Politique de gestion des activités liées à l'alimentation, le Règlement sur les admissions, le projet portant sur l'expérience usager partenaire et la Politique sur l'affichage des contaminants. Le CUCI a aussi pris part à la consultation sur la mise en œuvre de l'expérience patient. Enfin, une personne a participé à la consultation ainsi qu'aux travaux d'implantation du Règlement sur les heures de visites en établissement.
- Un comité de travail a élaboré le plan d'action 2018-2021 dans lequel on retrouve des actions en regard de la formation, de la représentation et de la coordination des activités des comités des usagers. Ce plan d'action fait l'objet d'une mise à jour régulière.

- Le comité formation, qui a pour objectif d'organiser des activités s'adressant aux membres des comités des usagers et de résidents, s'est réuni à deux reprises. Il a, entre autres, planifié et organisé la 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 la maladie d'Alzheimer. En plus des membres des comités des usagers et de résidents, ont participé des représentants de l'établissement, du CAAPAT, du Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, des ressources intermédiaires et des bénévoles, pour un total de 90 personnes inscrites au 31 mars 2019.
- Le comité exécutif du CUCI a fait des démarches qui ont conduit à l'embauche d'une personne-ressource, le 4 mars 2019.
- 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.
- Les membres du CUCI ont procédé à la démarche d'autoévaluation, en février 2019, conformément aux recommandations du cadre de référence du MSSS. Les résultats de l'autoévaluation ont permis de cibler des moyens afin d'améliorer le fonctionnement du CUCI, notamment en regard de l'accueil des nouveaux membres et du suivi des dossiers. En conclusion de la démarche, les membres ont pu exprimer leur satisfaction quant aux moyens que le CUCI prend pour atteindre ses objectifs et répondre à son mandat.
- La représentante du CUCI au conseil d'administration de l'établissement a informé les membres des suivis et sujets traités après chaque séance régulière et a résumé les principaux dossiers lors des rencontres du CUCI.
- Au terme de l'année 2018-2019, les membres du CUCI ont fait la lecture des rapports annuels et financiers des comités des usagers afin de s'assurer de leur conformité au cadre de référence du MSSS.

### Harmonisation

- Le comité d'harmonisation s'est réuni à deux reprises. Son mandat est de s'assurer que les règles de fonctionnement des comités des usagers et de résidents respectent les règles établies par le CUCI. Pour ce faire, le comité d'harmonisation a diffusé aux comités des usagers, deux outils de référence, dont un formulaire d'avis d'intérêt à l'intention des personnes intéressées à s'impliquer au sein d'un comité, et un document permettant de définir les besoins d'un comité pour le recrutement d'une personne-ressource ainsi qu'un contrat type pour l'embauche. Les travaux d'harmonisation se poursuivront en 2019-2020.

## 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>	5 rencontres régulières 1 rencontre spéciale
<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.

Le CUCI a maintenu des liens avec le Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'avec les représentants du CAAPAT par de l'échange d'informations concernant les droits des usagers ou situations particulières en lien avec les services offerts.

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

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

### Représentation

- Poursuivre la représentation du CUCI auprès de la Table nationale des CUCI.
- Continuer les efforts de représentation auprès de l'établissement, notamment en consolidant les mécanismes d'échange d'informations sur une base régulière.
- 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.
- Développer et mettre en place des stratégies de recrutement pour les comités des usagers à vocation régionale en jeunesse, dépendance, déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, avec la collaboration des directions concernées.
- Mettre en place un tableau de bord des sujets traités avec le Bureau du président-directeur général et la directrice de la DQÉPÉ.
- Prévoir des rencontres régulières avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, notamment pour la présentation du Rapport annuel sur procédure d'examen des plaintes 2018-2019.
- Maintenir et soutenir la participation des membres du CUCI aux différents comités de l'établissement.
- Assurer un suivi aux politiques, procédures et règlements adoptés par l'établissement et pour lesquels le CUCI a été consulté.

### Harmonisation

- Poursuivre la collaboration et le partenariat avec l'établissement.
- Élaborer un mécanisme d'évaluation du fonctionnement des comités des usagers et de résidents de l'établissement.
- Mettre en place une procédure d'accueil des nouveaux membres nommés au CUCI.
- 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 avec la collaboration du Service des communications de l'établissement par une révision des informations au site Web et la publication continue des réalisations du CUCI.



- Planifier une tournée de la présidente du CUCI des comités des usagers, à l'automne 2019, afin de rencontrer les membres, connaître leurs réalisations, recueillir leurs besoins et présenter les objectifs du CUCI.
- 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 et sur une base continue avec le maintien des activités du comité de promotion.
- Réaliser le calendrier traditionnel de promotion des droits et en assurer la diffusion au sein de l'établissement et auprès de la population.
- Favoriser la formation des membres des comités des usagers et de résidents en regard des droits des usagers, le rôle des comités et l'acquisition de connaissances sur les besoins de la clientèle avec la poursuite des activités du comité formation.
- Soutenir les comités des usagers dans leurs activités de diffusion du matériel d'information sur les droits des usagers et leurs responsabilités.
- Répondre avec diligence aux demandes de consultation de l'établissement sur les politiques, procédures, règlements ainsi que sur les sujets ayant un lien avec les droits des usagers et la qualité des services.
- Maintenir le suivi consacré aux activités des comités des usagers et de résidents afin de s'assurer du respect de leur mandat.

## 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.*

La dernière année a permis au CUCI de dégager des constats, autant sur la qualité des services offerts à la population, le souci du personnel à respecter les droits des usagers et l'importance d'offrir des services de proximité malgré les contraintes reliées, entre autres, à la pénurie de personnel dans la plupart des domaines.

Les travaux du CUCI et les informations portées à son attention au cours de la dernière année conduisent à la formulation de recommandations qui visent 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 méritent une attention particulière de la part de l'établissement, et le CUCI juge que des améliorations devront y être apportées au cours de la prochaine année dans une perspective d'amélioration continue des services. Le CUCI a déjà fait part de ses préoccupations et est au fait que l'établissement travaille sur ces sujets afin de consolider le respect des droits des usagers et la qualité des services. Pour y parvenir, le CUCI confirme son engagement à collaborer avec les différentes instances pour le suivi des quatre recommandations suivantes :

### 1) Les comités des usagers

L'avenir 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) est de plus en plus préoccupant. Les difficultés à recruter des membres représentent un défi de taille à surmonter pour le CUCI, d'où l'importance de mettre en place des mesures telles une campagne de promotion du rôle des comités des usagers afin de les faire connaître, des activités de recrutement et la valorisation de la participation des usagers concernant les services offerts par l'établissement. La dernière année a permis de constater qu'il est nécessaire de se pencher rapidement sur l'avenir de ces comités, avec la collaboration des directions concernées. La situation a fait l'objet d'échanges avec les gestionnaires des directions et la collaboration avec



l'établissement au cours de la dernière année; le tout devra se poursuivre afin que ces comités reprennent leurs activités. En guise de poursuite aux échanges de la dernière année, le CUCI formule la recommandation suivante :

- ***Que le CUCI et les directions concernées par la situation des comités des usagers des missions en réadaptation et en centre jeunesse collaborent à la mise en œuvre d'un plan d'action visant le recrutement, la reprise des activités de promotion et le soutien aux personnes qui composeront les comités des usagers.***

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

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 le président-directeur général et la DQÉPÉ au cours de la dernière année. Bien que la politique actuellement en vigueur soit encadrée par une circulaire ministérielle, le CUCI est d'avis que des représentations aux instances ministérielles doivent être réalisées 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. Les situations reliées aux difficultés des usagers à avoir accès à des soins médicaux hors région sont régulièrement portées à l'attention des comités des usagers et du CUCI. L'aspect financier est souvent une cause qui fait en sorte que des usagers n'ont pas accès à des services continus et respectueux de leur droit d'avoir accès aux soins que leur condition exige. Le CUCI souhaite que cette problématique soit documentée afin de proposer des pistes de solutions concrètes pour les usagers concernés. Tout comme l'an dernier, le CUCI réitère la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue dresse un portrait des ressources financières offertes aux usagers selon la Politique sur les frais de déplacement offerts aux usagers pour recevoir des soins médicaux hors région et qu'une description des impacts reliés au manque de soutien financier aux usagers soit faite en vue de faire les représentations nécessaires au MSSS.***

3) L'accès au dossier des usagers

Plusieurs préoccupations ont été exprimées par des usagers au sujet des modalités prévues par l'établissement concernant l'accès au dossier médical ou social. Les modalités sont différentes selon les sites ou les installations. Le CUCI est informé que des travaux d'harmonisation sont en cours afin de mettre en place des mécanismes d'accès uniforme à la fois pour les services de l'établissement et qui préciseront les règles de fonctionnement avec les 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 la recommandation suivante :

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

4) L'expérience de l'utilisateur partenaire

Le CUCI observe que l'établissement met de plus en plus en œuvre des moyens pour faciliter la participation des usagers dans les travaux d'organisation des services. Il est aussi de plus en plus constaté que les gestionnaires et intervenants prennent les moyens afin d'obtenir l'opinion des usagers et encouragent leur implication lors de la mise en place des services. Le CUCI reconnaît que les usagers ont des devoirs et des responsabilités concernant les soins et les services qui leur sont proposés. Les initiatives mises de l'avant au sein de l'établissement correspondent aux attentes du CUCI et il est souhaité que la participation des usagers soit encouragée et devienne une pratique usuelle. Afin que les initiatives et les projets actuellement en cours répondent aux objectifs de favoriser la participation des usagers, le CUCI émet la recommandation suivante :

- ***Que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue poursuive les travaux en cours afin d'implanter l'approche d'utilisateur partenaire et qu'une évaluation des projets en cours soit présentée au CUCI avant le 31 mars 2020.***

## 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	22 244 \$	614 \$
CU Les Eskers de l'Abitibi	25 327 \$	2 445 \$
CU de Rouyn-Noranda	29 276 \$	1 564 \$
CR CHSLD Rouyn-Noranda	1 708\$	0\$
CU de la Vallée-de-l'Or	46 729 \$	1 062 \$
CU du Centre jeunesse	11 461 \$	10 694 \$
CU du Témiscamingue	16 317 \$	44 \$
CU du CRLM	7 315 \$	9 452 \$
CU du CRDI	4 945 \$	8 993 \$
CU du Centre Normand	0 \$	6 000 \$
CU du Centre intégré (CUCI)	65 972 \$	54 566 \$
<b>Total</b>	<b>229 586 \$</b>	<b>95 434 \$</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 apparait au total ne les comptabilise pas.



Claudette Carignan  
Présidente

5 juin 2019

Date