



14 ET 15 MAI 2018

FORUM

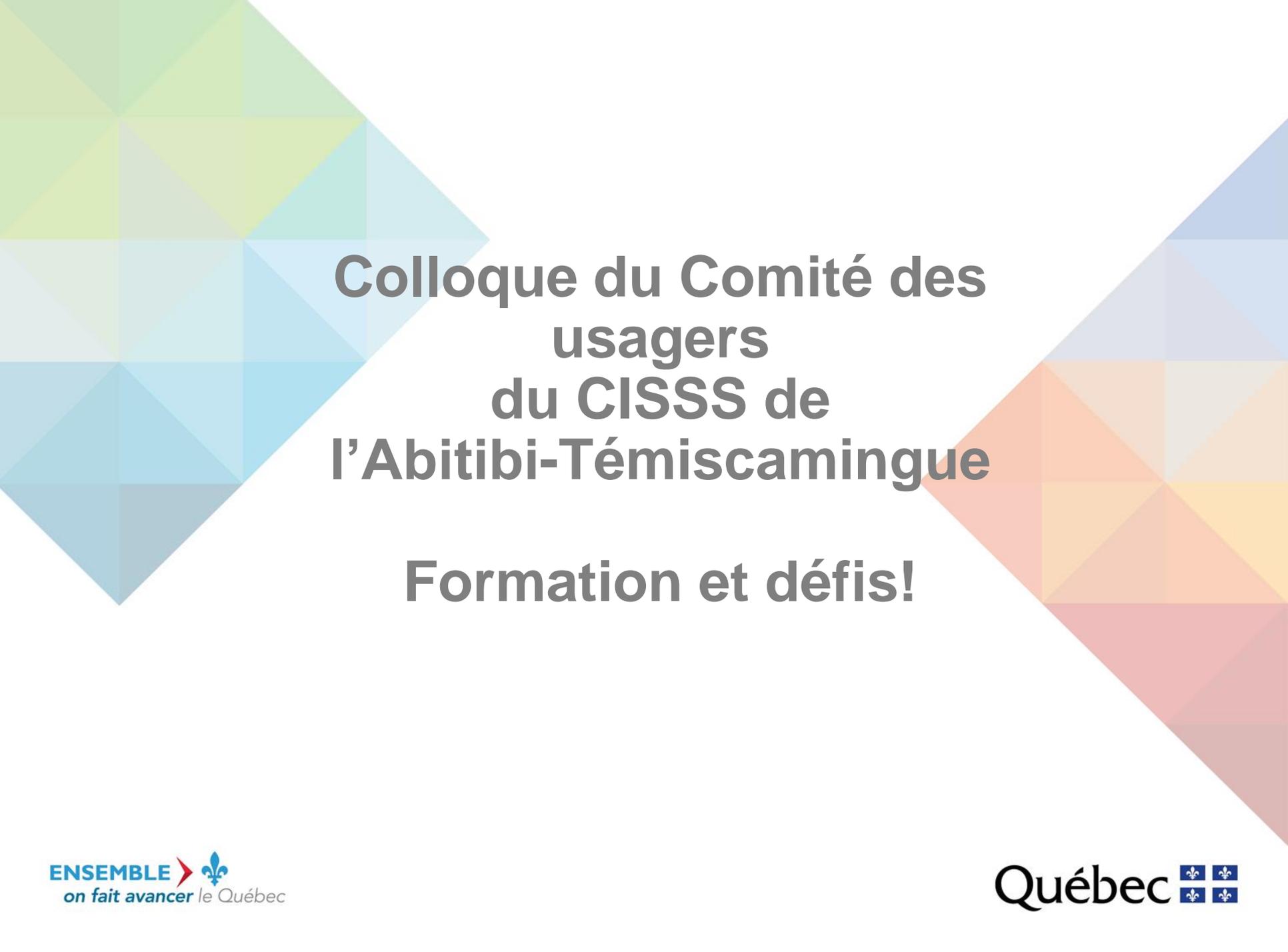
SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

USAGERS • CHSLD • SOUTIEN À DOMICILE
CISSS Abitibi-Témiscamingue (CISSSAT)

M^{me} Maggy Vallières, directrice de la qualité, évaluation, performance et éthique du CISSSAT

M^{me} Claudette Carignan, présidente du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CISSSAT





**Colloque du Comité des
usagers
du CISSS de
l'Abitibi-Témiscamingue**

Formation et défis!

Le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Population : 147 982 sur une superficie de
58 000 km² de territoire

5 MRC, 65 municipalités et 7 communautés autochtones

89 installations, 4 659 employés ETC

1 CUCI, 9 comités d'usagers et 12 comités de résidents

Une vision, 4 valeurs :

- Unir nos forces vers l'excellence pour le bien-être des gens d'ici;
- Transparence, engagement, collaboration et humanisme.

Un colloque pour nos membres

L'idée a émergé de quelques objectifs :

- ▶ Besoin de formation pour mieux intervenir et outiller les comités;
- ▶ Nécessité de considérer les droits au quotidien des comités;
- ▶ Importance de discuter du partenariat et de la collaboration;
- ▶ Importance de reconnaître les bénévoles, leur implication et leur motivation;
- ▶ Nécessité de favoriser le recrutement (être créatif dans les moyens de recrutement);

Un colloque pour nos membres (suite)

- ▶ Comprendre le changement dans l'organisation au cours des dernières années;
- ▶ Positionner les CUCL et faire des liens avec les comités afin de réaliser ses mandats (représentation, coordination et harmonisation);
- ▶ Réitérer le fait que l'utilisateur est toujours au cœur de nos préoccupations et que les comités sont déterminants auprès de ceux-ci;
- ▶ Poursuivre le travail avec les partenaires du milieu (exposants).

Déroulement du colloque

PROGRAMME - JOUR 1

- 7 h 30 Accueil, inscription et déjeuner
- 8 h 30 Mot de bienvenue et explication du déroulement
- 9 h 00 Atelier

ATELIER # 1

Introduction aux fonctions des comités

Animé par M. Gérald Bolduc, du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Vise à habiliter les membres des comités des usagers et de résidents sur leurs fonctions, rôles et responsabilités et ce, tels que prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

ATELIER # 2

Agir... mais comment ?

Animé par Mme Joline Lalonde

Présentation de situations vécues par des usagers en lien avec leurs droits afin de bien comprendre comment agir.

PROGRAMME - JOUR 1

(suite de l'horaire)

ATELIER # 3

Recruter, encadrer et maintenir ses bénévoles

Animé par Mme Mélissa Pomerleau, du Centre d'Animation, de Formation et d'Accompagnement (CAFA)

Identifier les facteurs et les attitudes favorisant l'implication et l'action bénévole dans un groupe, cerner les éléments et les étapes qui composent la gestion des ressources bénévoles et s'approprier des moyens, des techniques, et des outils favorisant la mise en place et le maintien d'une politique et d'une structure de bénévolat.

12 h 15 Dîner, réseautage et visite des kiosques

13 h 30 Ateliers (reprises de ceux du matin)

17 h 00 Fin des ateliers

18 h 00 Souper conférence avec Sylvain Boudreau ayant pour thème "Le moi inc."

PROGRAMME - JOUR 2

- 8 h 00 Déjeuner
- 8 h 30 Explication du déroulement
- 8 h 45 Mot du PDG du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue
- 9 h 00 Panel : Partenariat et collaboration

Avec Yves Desjardins, PDG du CISSS, Maggy Vallières, directrice de la DQÉPÉ, Gérald Bolduc, du RPCU, et Claudette Carignan, présidente du CUCI.

10 h 30 Échanges collectifs sur le CUCI

Ce qui a été accompli, ou on en est et où on s'en va!

12 h 15 Évaluation et fin du colloque

Constats et résultats

- ▶ Formation sur l'introduction aux fonctions du comité (RPCU) :
 - Important pour les membres de bien connaître leurs mandats;
 - Rafraîchissement des connaissances;
 - Questions en fonction de leurs expériences;
 - Compréhension des rôles (évolutif).

Constats et résultats (suite)

- ▶ Agir, mais comment? 8 mises en situation réelles et fictives
 - Différents thèmes, dont la sécurité des soins et services et le partage de l'information
 - Discussions et ateliers sous forme d'échanges animés
 - Réflexions tout en nuances touchant le savoir, le savoir-être et le savoir-faire
 - Discussion sur les façons d'intervenir (de part et d'autre)
 - Information sur les droits et notions légales (consentement, aptitude, représentant, etc.)
 - Décision du comité et non d'une personne du comité
 - Personnel vs collectif, bénévole du comité vs membre de la famille
 - Information sur les différents types d'hébergement
 - Bons coups soulignés (coup de cœur pour nos PAB)

Les bénévoles et le partenariat

- ▶ Recruter, encadrer et maintenir ses bénévoles :
 - Grande implication;
 - Redonner au suivant;
 - Besoin de reconnaissance;
 - Croire en la cause;
 - Structure d'encadrement et de soutien importante.
- ▶ Partenariat et collaboration :
 - Réelle ouverture et désir de travailler en collaboration;
 - Un même objectif : des services de qualité et adaptés aux besoins. L'utilisateur est au cœur et ensemble, nous pouvons faire la différence!



Pour l'avenir...

- ▶ **Il est essentiel de :**
 - Poursuivre le partage d'information, les échanges et le partenariat;
 - Valider les perceptions et les faits;
 - Soutenir le travail de collaboration, pour être complémentaires;
 - Confirmer les orientations du CUCI et comprendre les champs d'activité respectifs.

Résultats

- ▶ Satisfaction des membres : taux de satisfaction de plus de 90 %
- ▶ Participation des membres :
 - Contenu adapté aux besoins des comités;
 - Maturité dans les échanges;
 - Qualité de l'organisation du colloque;
 - Échanges et le fait d'avoir laissé la place pour s'exprimer, s'écouter.
- ▶ Participation du CISSS :
 - Entendre les bénévoles sur les préoccupations et ouverture à accueillir les besoins, paroles et préoccupations.



Résultats (suite)

- ▶ Échanges avec la communauté par la participation des exposants
- ▶ Formateur autant pour le CISSS que pour les comités
- ▶ Riche en expériences
- ▶ Énergisant!



Facteurs de réussite

- ▶ Planification en collaboration entre le CUCI et le CISSS
- ▶ Respect (ton et émotions)
- ▶ Engagement des bénévoles
- ▶ Travail en réciprocité et en collaboration
- ▶ Tous ont à cœur les usagers et leurs familles
- ▶ Respect des droits et les responsabilités associées
- ▶ Connaissance des comités par le CISSS
- ▶ Meilleure connaissance des comités (amélioration des perceptions)
- ▶ Plan d'action : outils pour continuer, répondre aux besoins des gens, engagement du CUCI

Nous sommes fiers du travail accompli par nos comités!