

RAPPORT ANNUEL

2013-2014



Information
Défense des droits
Promotion de la qualité
Accompagnement

L'utilisateur, la raison de notre engagement

SOMMAIRE

- Mot de la présidente
- Rôle, fonctions, usagers et territoire
- Fonctionnement du comité
- Composition du comité 2013-2014
- Accompagnements et suivis
- Préoccupations et dossiers
- Consultations
- Participation à des comités de l'établissement
- Visibilité et représentation
- Orientations 2014-2015
- ❖ Annexes

Mot de la présidente

Nos liens avec les membres du personnel de l'établissement, qu'il s'agisse de liens personnels à titre de proches d'un usager ou de liens reliés à nos fonctions au comité, nous permettent de constater beaucoup d'intérêt envers les droits des usagers. Le comité des usagers n'est donc pas seul à se préoccuper des usagers et de leurs droits. Cependant, il nous semble important de rappeler que pour le comité, il s'agit de son seul et unique mandat...

Notre comité représente parmi ses membres l'ensemble des usagers de l'établissement: en plus des quatre usagers ayant une déficience intellectuelle ou de l'autisme, on y retrouve en effet un représentant d'un fils résidant soit en CHSLD, soit en résidence spécialisée, soit en résidence mise sur pied par des parents, ainsi que d'autres dont le fils, la fille, le frère vit en ressource non-institutionnelle. Cette diversité d'expériences enrichit leur apport au comité.

Par ailleurs, nous portons tous les questionnements, inquiétudes et préoccupations des usagers et de leurs proches relativement aux changements qui entraînent des modifications importantes, non seulement de l'offre de services, mais aussi des profils de ceux et celles qui en bénéficieront. Qui seront les usagers de l'établissement dans cinq ans? Dans dix ans?

Mot de la présidente, suite...

Qu'advient-il de la notion d'adaptation dans un contexte où la réadaptation semble prendre toute la place? Sur quel filet de sécurité pourront compter les personnes nécessitant un soutien dans plusieurs sphères de leur vie et ce, jusqu'à la fin de leurs jours?

Nous nous inquiétons par ailleurs des recours disponibles pour les usagers transférés au CSSS et inscrits dans les services de jour des organismes communautaires, ainsi que d'un possible effet de portes tournantes d'un épisode de services à l'autre. La composition des comités des usagers des CSSS sera-t-elle modifiée pour représenter spécifiquement les usagers ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme? Personne ne peut actuellement nous rassurer à ce sujet...

Au nom du comité, je tiens à remercier madame Johanne Gauthier qui vient de quitter la direction générale après avoir piloté la transformation de l'établissement. Nous lui souhaitons de profiter à fond de sa retraite bien méritée. Nous espérons par ailleurs établir rapidement des liens positifs avec la personne qui occupera la succession.

Lucille Bargiel, présidente

Rôle et fonctions

Institué par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le comité des usagers a comme mandat d'accompagner et de soutenir les usagers ou leurs représentants dans leurs démarches auprès de l'établissement et de représenter leurs intérêts individuels ou collectifs.

Fonctions

- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- Promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie;
- Évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des services de l'établissement;
- Défendre les droits collectifs des usagers;
- Défendre les droits et intérêts individuels des usagers;
- Accompagner et assister un usager, un parent ou un représentant d'un usager dans ses démarches auprès de l'établissement;
- Accompagner ou assister un usager, un parent, un proche qui veut formuler une plainte.

Usagers et territoire

Usagers du CRDITED

- ❖ Les services du CRDITED de la Montérégie-Est s'adressent aux enfants, adolescents ou adultes présentant les caractéristiques suivantes et à leurs proches :
 - un retard de développement global et significatif pour les enfants de moins de 5 ans
 - une déficience intellectuelle avec ou sans autres problèmes associés
 - des troubles dans le spectre de l'autisme
- Le CRDITED de la Montérégie-Est offre des services de réadaptation à plus de 3500 usagers ainsi qu'à leur famille ou à leurs proches.

Territoire

- ❖ Le CRDITED de la Montérégie-Est couvre six territoires de Centres de Services de Santé et de Services sociaux (CSSS) de la Montérégie, soit environ 50 points de service répartis de Sorel à Granby et au grand Longueuil.

Fonctionnement

Période couverte par le présent rapport d'activités

Ce rapport couvre les activités du comité des usagers du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, ce qui coïncide avec le rapport financier joint en annexe.

Permanence

Madame Sylvie Leroux a assuré la permanence au cours de l'année 2013-2014. Elle a soutenu les projets et activités courantes, travaillé à l'élaboration des stratégies d'action du comité en collaboration avec les membres, accompagné des usagers et leur famille lors de démarches auprès de l'établissement ou du plan d'intervention et assumé les autres tâches relatives au plan d'action 2013-2014 adopté par les membres du comité.

Participation bénévole

Madame Lucille Bargiel, présidente du comité, a assuré l'animation des rencontres mensuelles du comité. La secrétaire, madame Marie-Diane Morin, était responsable de la prise de notes lors des rencontres, avec l'aide de la coordonnatrice et de la présidente. Monsieur René Fontaine a tenu à jour les états financiers à titre de trésorier.

Nombre de réunions

Les membres du comité des usagers se sont rencontrés 10 fois à raison d'une rencontre aux 4 ou 6 semaines pendant la période débutant en avril 2013 et se terminant le 31 mars 2014. Les membres se sont rencontrés en sous-comité de travail à raison de 4 fois pour la même période

Composition du comité

Le comité était composé de quatre usagers et de onze représentants d'usagers

Secteur CSSS Champlain-Charles-Le Moyne et CSSS Pierre Boucher:

**Mmes Marie-Diane Morin, secrétaire
Margarita V. Escobar
Estelle Colle, vice-présidente**

**MM. Jean-Luc Cousineau
René Fontaine, trésorier
Simon-Pierre Larouche
Robert Leclerc
Jean-Claude Marron
Robert Rathier**

Secteur CSSS Richelieu-Yamaska et CSSS Pierre- De-Saurel:

**Mme Lucille Bargiel, présidente
Carmen Bissonnette**

Secteur CSSS La Pommeraie:

M. Michel Loiseau

Accompagnements et suivis

▪ Plaintes et insatisfactions

Entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014, près de 30 plaintes et insatisfactions ont été portées à l'attention du comité des usagers, dont plusieurs ont fait l'objet d'accompagnement et de soutien de la part de la coordonnatrice. La coordonnatrice a travaillé en partenariat avec la commissaire aux plaintes ainsi qu'avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) dans certains dossiers de plaintes.

La plupart des plaintes et insatisfactions concernaient la difficulté d'obtenir un hébergement correspondant non seulement aux besoins, mais également aux intérêts de l'utilisateur et ce dans un délai d'attente raisonnable d'au plus un an. Les changements quant au programme d'intégration au travail et au communautaire, bousculant les habitudes tant pour les familles que pour les usagers eux-mêmes, ont entraîné leur lot de questions, d'inquiétude et d'incompréhension.

MOTIFS	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Soins à la personne		4	5	2
Ressources matérielles				
Aspect financier			2	1
Milieu de vie	4	1	2	5
Droits de la personne		1		2
Accessibilité à des services	23	14	9	17
TOTAL	27	20	18	27

(voir en annexe 2 le tableau des plaintes / insatisfactions 2013-2014)

Accompagnements et suivis (suite)

- **Accompagnements**

À la demande de gestionnaires, d'intervenants et d'usagers eux-mêmes, la coordonnatrice a accompagné des usagers lors de certaines démarches en lien avec leur qualité de vie, aussi bien au sein de l'établissement que dans la communauté. De même, la coordonnatrice a soutenu tout au long de l'année des parents et des représentants légaux qui demandaient assistance lors de démarches ou de rencontres avec différents intervenants du centre.

- **Demandes d'information**

Dans la foulée de l'année précédente, les questions concernant la transformation des services ont été nombreuses. La confusion persistait entre les notions de 1^{ère} et 2^{ième} ligne, l'épisode de services, la vigilance, le maintien des acquis. Le besoin de clarification de toutes ces notions était manifeste. Par ailleurs, les questions concernant la curatelle et la protection financière des usagers demeurent parmi les plus fréquentes, sans oublier l'accès à de l'hébergement adapté aux besoins.

- **Demandes de services**

Suite à la fermeture éventuelle des services d'activités de jour, plusieurs usagers sont orientés vers les organismes communautaires via les CSSS pour participer à des activités socio-récréatives. Les usagers non hébergés par le CRDITED de la Montérégie-Est font parfois face à la fermeture de leur dossier. L'inquiétude manifestée par les familles concerne la qualité des activités offertes dans ces milieux, et leur financement permettant d'assurer une stabilité de l'offre de services d'année en année.

Préoccupations et dossiers

- **L'implantation du programme d'intégration au travail et au communautaire (ITC)** fait l'objet de confusion et provoque des incertitudes autant chez les usagers que dans leurs familles. Le comité est préoccupé par l'uniformisation du processus d'implantation du programme et de ses répercussions sur les usagers et leur droit à l'autodétermination.
- **Les activités socio-récréatives** en première ligne, pour la clientèle en maintien des acquis, relèvent dorénavant des organismes communautaires via les CSSS. Le comité craint que les activités ne soient pas toutes soumises aux mêmes standards de qualité. Également, il y a inquiétude pour les usagers présentant des besoins un peu plus exigeants (assistance pour manger, pour aller à la toilette, épilepsie): seront-ils laissés de côté, n'ayant accès qu'à des activités beaucoup moins intéressantes et stimulantes?
- **La Loi 24 sur la représentation des ressources** représente un dossier majeur pour le comité. La majorité des ressources ont vu leur situation s'améliorer suite aux ententes. Par contre, certaines ressources accueillant des usagers avec des besoins complexes ont vu leurs conditions réévaluées à la baisse. Le comité est préoccupé par l'insécurité provoquée par cette situation car il sera plus difficile d'intéresser des ressources pour ces usagers présentant des défis importants.
- **La fumée secondaire dans les ressources non institutionnelles** reste une des préoccupations du comité qui continue à porter ce dossier à l'Association québécoise des comités des usagers des CRDITED.

Consultations et rencontres

- **Le sondage d'évaluation**

Des usagers membres du comité ainsi que des parents ont été consultés pour la réalisation d'un questionnaire d'évaluation de la satisfaction des usagers en lien avec les services offerts au CRDITED de la Montérégie-Est.

- **Le code d'éthique**

Plusieurs membres du comité ont participé à la révision du code d'éthique. Leurs commentaires ont été appréciés et pour la plupart retenus par madame Claire Savoie.

- **La direction des services de réadaptation**

Monsieur Claude Bouchard est entré en fonction en août 2013 à titre de directeur des services de réadaptation suite au départ à la retraite de Madame Rachel Portelance. En novembre dernier, le comité le recevait lors d'une réunion spécialement convoquée à cet effet.

- **Les ententes signées entre les associations de ressources non-institutionnelles et le gouvernement (Loi 24).**

madame Ginette Prieur, coordonnatrice des services de réadaptation ressources et résidentiels , a accepté l'invitation du comité à une rencontre pour informer les membres suite à la signature de ces ententes qui affecteront les usagers résidant en ressources intermédiaires et en ressources de type familial.

- **L'évaluation du programme de logement à soutien gradué**

Madame Roxanne Héroux et Monsieur Raynold Perrée sont venus présenter les résultats obtenus par cette évaluation après un an de fonctionnement, ainsi que la décision de l'établissement d'implanter le programme à tous les secteurs couverts par le CRDITED de la Montérégie-Est.

Participation à des comités

- **Conseil d'administration**

La présidente et la vice-présidente siègent activement au conseil d'administration de l'établissement où elles transmettent les préoccupations des usagers et de leurs représentants.

- **Comité de vigilance**

Madame Lucille Bargiel siège au comité de vigilance où la commissaire aux plaintes et à la qualité fait rapport des plaintes reçues et traitées.

- **Comité de vérification**

Madame Estelle Colle siège au comité de vérification et en assure la présidence depuis le printemps 2013.

- **Comité du Fonds d'aide aux usagers**

Monsieur René Fontaine participe à ce comité qui vise le développement d'un fonds d'aide pour répondre à des situations particulières où des usagers doivent faire face à des dépenses imprévues, ponctuelles et non récurrentes.

- **Comité de gestion des risques**

La coordonnatrice y est mandatée à titre de représentante du comité des usagers.

- **Comité des partenaires de la communauté**

La coordonnatrice a participé aux rencontres des représentants de la communauté réunissant les directions des deux regroupements du mouvement associatif de la Montérégie-Est et de l'ARATED-M. Les rencontres sont organisées par l'équipe de gestion clinique et administrative du CRDITED et permettent de mieux cerner les orientations de l'établissement.

Visibilité et représentation

▪ Documents promotionnels réalisés et diffusés au fil des ans

- **Dépliant** d'information sur les fonctions du comité, destiné aux usagers et représentants d'usagers;
- **Affiche** distribuée dans les différents points de services pour assurer la visibilité du comité;
- **Brochure Aide Mémoire** incluse dans la pochette remise aux proches par le service de l'accueil, évaluation, orientation (AEO) lors de la réception d'un premier service du CRDITED;
- **Guide pour usagers** sous forme d'une affiche remise aux usagers qui fréquentent les installations de l'établissement ou qui sont en stage. Cette affiche vise à faire connaître le comité aux usagers, tout en les informant de leurs droits et obligations, des services du CRDITED et de la procédure de plaintes et des autres ressources à leur disposition;
- **Bulletin Entre Nous** (deux bulletins en septembre et en février) dont la présidente et la coordonnatrice ont assuré la rédaction, la parution et l'envoi aux parents et représentants.

▪ Assemblée annuelle

La présidente a présenté une synthèse du rapport d'activités 2012-2013 lors de l'assemblée annuelle du CRDITED de la Montérégie-Est à l'automne dernier.

▪ Partenariat et collaboration

La coordonnatrice et la commissaire aux plaintes ont poursuivi leurs présentations, faisant connaître aux différentes équipes d'intervenants du CRDITED, leur mandat respectif et leur collaboration à l'égard des plaintes.

▪ L'Association québécoise des comités des usagers des CRDI-TED

Le comité des usagers a renouvelé son adhésion 2013-2014, et adoptait une résolution pour déléguer la présidente du comité au conseil d'administration de l'Association.

▪ Adhésions

Le comité des usagers est également membre de l'Association québécoise pour l'intégration sociale (AQIS), de la Fédération québécoise de l'autisme (FQA) et du Regroupement provincial des comités des usagers

Orientations 2014-2015

Le comité a adopté son plan d'action pour la prochaine année.

En plus des activités régulières, le comité prévoit tout particulièrement à son agenda:

- Insister sur la reconnaissance du rôle du comité des usagers auprès des différentes instances de l'établissement.
- Collaborer avec le CRDITED relativement aux communications destinés aux usagers et aux proches.
- Participer avec l'équipe des ressources à la réalisation d'un outil d'information, d'aide et de soutien aux parents qui font une démarche en vue de l'hébergement de leur enfant.
- Créer des rapprochements avec les CSSS dans le but d'échanger et partager sur les besoins spécifiques à la clientèle DI-TED.
- Recruter de nouveaux membres en vue d'assurer une relève et de représenter tous les secteurs de l'établissement.

Annexe 1

Comité des usagers Résultats et solde du fonds Exercice terminé le 31 mars 2014

Revenus	2014	2013
Budget alloué par l'Agence	36 596,00 \$	35 815,00 \$
Contribution du CRDITED ME	5 000,00 \$	9 500,00 \$
Autres	204,80 \$	8 275,52 \$
Total revenus:	41 880,00 \$	53 590,52 \$
Dépenses		
Frais postaux, bureau et frais divers	2 587,46 \$	11 935,06 \$
Frais de déplacement	5 034,80 \$	4 009,24 \$
Frais de repas et buffets	2 198,46 \$	2 121,27 \$
Organisation d'activités (soirée d'information)	650,00 \$	4 174,52 \$
Participation à des congrès, colloques et frais de représentation	995,08 \$	934,06 \$
Honoraires professionnels	30 696,25 \$	29 775,96 \$
Total dépenses:	42 162,05 \$	52 950,11 \$
Excédent des revenus sur les dépenses	(361,25) \$	640,41 \$
Solde du fonds du début	17 301,89 \$	16 661,48 \$
Solde de la fin	16 904,64 \$	17 301,89 \$

Préparé par: René Fontaine
2014-05-12

Annexe 2

TABLEAU DES PLAINTES ET INSATISFACTIONS 1-04-2013 au 31-03-2014

MOTIFS	Plaintes	Insatisfactions	Adapt./réadap	ITC	RIN /Rés.	Autres
Soins à la personne						
Alimentation						
Hygiène personnelle						
Distribution médicaments						
Intervention abusive, négligence	1	1			2	
Vêtements, chaussures, prothèses						
Ressources matérielles						
Confort						
Sécurité des lieux						
Équipement ne répondant pas aux besoins						
Aspect financier						
Allocation – Salaire –						
Contrôle abusif des finances	1					1
Milieu de vie						
Milieu non stimulant	2				2	
Hébergement inadéquat	1	1			2	
Entretien/propreté des lieux						
Surveillance adéquate de la personne	1				1	
Droits de la personne						
Non-respect de l'intimité						
Non-respect des besoins, loisirs, activités, amitié						
Non-respect des biens de la personne	1				1	
Agressivité verbale, physique, humiliation	1			1		
Accessibilité à des services						
Manque de communication, lien de confiance rompu		1			1	
Mésentente avec personnel du CRDI						
Changement fréquent d'intervenant		1	1			
Offre de service (coupure/fermeture /attente etc.)	2	3	1	3		
Insatisfaction plan d'intervention	1	3		3	1	
Problème d'intégration au travail						
Délai incompris ou attente inexplicquée	1				1	
Transfert/continuité des services	1			1		
Hébergement en attente	1				1	
Mésentente, mécontentement ressource d'hébergement	1				1	
AEO : admissibilité	2			2		
TOTAL	17	10	2	10	14	1