

ANNEXE 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS CONTINUÉ DU CISSS BAS-SAINT-LAURENT PROGRAMME CRDI-TSA-DP 2017-2018

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre intégré de Santé et des Services Sociaux du Bas-Saint-Laurent Installations CRDI-TSA-DP offre des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme, une déficience physique ainsi qu'à leurs familles.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Cette année en fut une d'adaptation avec l'arrivée de la nouvelle présidente et de la mise sur pied de sous-comités afin de travailler sur plusieurs dossiers à la fois; l'efficacité s'en est trouvé amélioré. La mise sur pied d'outils à l'information pour les différentes clientèles desservies et l'ajustement de budgets ponctuel et récurrent permettant de rejoindre la clientèle en déficience physique est au cœur des réalisations. Cependant, la rédaction des Règles de fonctionnement du comité a dû être reportée en raison des délais supplémentaires du MSSS à la publication du Cadre de référence.

La réitération de collaboration entre la Direction des programmes en DI-TSA-DP et le comité s'est concrétisée par l'intégration du comité des usagers au Comité consultatif permettant ainsi d'être au cœur des projets DI-TSA-DP.

Les objectifs du comité des usagers pour la période de 2016-2018 sont en phase d'être atteints et de nouveaux seront ciblés à l'automne en regard de notre mission pour la période de 2018-2020. Nous poursuivons l'objectif de recruter des représentants des usagers qui reçoivent des services en déficience physique et d'équilibrer davantage la représentativité des membres au sein du comité.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

L'information donnée aux usagers, aux familles et la mise en place de moyens de promotion et de diffusion pour les atteindre ainsi que l'approche active des dossiers présentés permettent de mieux rejoindre les différentes clientèles que nous représentons.

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Numéro	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRE		Rôle
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
1	Almosa	Beaulieu		Parent	
2	Guy	Bellavance	x		
3	Marie-Eve	Bisson		Parent	
4	Karen	Fournier		Parent	
5	Georgette	Lefrançois		Parent	
6	Noëlyne	Lepage		Parent	Secrétaire
7	Annie	Morin		Parent	
8	Josée	Noël		Parent	Substitut secrétaire
9	Diane	Ouellet		Parent	Vice-présidente
10	Micheline	Ouellet		Parent	Présidente sortante
11	Manon	Pedneault		Parent	Présidente

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel	Adresse postale
PRÉSIDENTE	Manon	Pedneault	418-723-4427 poste 3084	manon.pedneault0139.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca	274, rue Potvin Rimouski G5L 7P5
RESPONSABLE DU DOSSIER DES COMITÉS DES USAGERS DE L'ETABLISSE- MENT	Éric	St-Laurent	418-724-5231 poste 409	eric.st-laurent.cisssbsl.@ssss.gouv.qc.ca	288, rue Pierre- Saindon Rimouski G5L 9A8
PERSONNE- RESSOURCE, SI APP.	-	-			

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

A- POUR LES COMITÉS DES USAGERS, COMITÉS DES USAGERS CONTINUÉS ET COMITÉS DE RÉSIDENTS

1- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Pour les parents et usagers, nous avons produit trois bulletins d'information, le Pas à Pas version électronique, qui a paru sur le site WEB du CISSS Bas-Saint-Laurent. Nous avons également fait l'envoi par la poste de ce journal, format papier, pour la première fois à la clientèle DP; ainsi, 2581 parents et usagers DI-TSA-DP ont pu être rejoints. Nous avons également mis à la disposition des usagers des informations pertinentes quant à différents dossiers sur le site Web du CISSS tels, la Trajectoire d'insatisfaction, la Trajectoire d'accès à l'hébergement, le Code d'Éthique, une Politique pour un CISSS sans fumée; d'autres documents pertinents viendront s'ajouter au fur et à mesure des publications.

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

Le sujet de la prévention des abus et l'éducation à la vie amoureuse et sexuelle ont été au cœur de nos préoccupations. En septembre dernier, des représentations ont été faites par l'envoi de lettres à la Direction du CISSS ainsi qu'auprès de la Ministre Lucie Charlebois et en décembre 2017 auprès de la Ministre Hélène David pour participer au Forum sur les violences à caractère sexuel. Bien que notre comité ait été invité à participer à ce Forum, un concours de circonstances nous a malheureusement empêchés d'y assister.

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

Cette année, le comité des usagers n'a pas fait d'évaluation de la qualité des services puisque l'établissement devait recevoir la visite d'Agrément Canada. Le CISSS a cependant pris la relève en formulant un Sondage général avec une version DI-TSA-DP pour la page titre dont les questions demeurent générales pour l'ensemble et qui devait être disponible dans les installations en début d'avril.

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

Monsieur Éric St-Laurent, directeur des programmes en DI-TSA-DP, est venu nous rencontrer de façon régulière et nous a présenté des documents ainsi que des programmes et cela a suscité de nombreux échanges :

- Trajectoire d'hébergement pour la clientèle DI-TSA-DP;
- Présentation du programme Répit fin de semaine pour les TSA;
- Présentation du Cadre de référence pour l'organisation des services DI-TSA-DP;
- Dépôt et mise à jour du Plan d'action de la DI-TSA-DP 2016-2018;
- Dépôt et mise à jour du Plan d'amélioration agrément;
- Investissements TSA dans les services et Synthèse du Plan d'action du ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS), services de qualité, adaptés, rapides en cas de dépistage tardif secondé par une équipe interdisciplinaire;
- Procédure d'intervention dans les situations de maltraitance (abus et négligence grave);
- Cadre de référence en matière de vie intime, affective, amoureuse et sexuelle;
- Proposition et formation d'un comité consultatif intégrant trois membres du comité CRDI-TSA-DP.

Monsieur Mikael Gauvin, directeur adjoint des programmes en DI-TSA-DP, a présenté aux membres du comité :

- Le nouveau Guide d'accueil qui sera acheminé aux usagers nouvellement inscrits;
- Le constat de l'offre et de la demande dans la Trajectoire d'hébergement;
- Le constat du peu de participation des usagers du service Répit fin de semaine et demande faite au comité de proposer des alternatives à cet effet;
- La formule de présentation des documents envisagée dans le Cadre de référence en matière de vie intime, affective, amoureuse et sexuelle et prise en compte des commentaires émis par le Comité des usagers. Bien qu'une demande de rencontre avec la sexologue engagée par la Direction des déficiences ait été soumise, cela n'a pu se réaliser.

Les membres du comité des usagers ont reçu mesdames Noémie Legaré et Claire Lepage, agentes de planification du CISSSBSL qui ont présenté la démarche d'Agrément Canada concernant l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, le processus et l'échéancier. Une rencontre avec madame Geneviève Fontaine, chargée de projet, en environnement sans fumée, a permis de participer à cette consultation pour une Politique du CISSS sans fumée. Nos recommandations ont été prises en compte.

Le comité des usagers a reçu à quelques reprises la visite de madame Josée Fortin, agente d'information du CISSS Bas-Saint-Laurent. Lors de la rencontre régulière du comité le 30 novembre, madame Fortin était accompagnée de madame Claire St-Onge, présidente du Comité des usagers du centre intégré (CUCI) et administratrice sur le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU). Les points suivants ont été présentés et discutés : Sommaire du Plan d'action du CUCI 2016-2018, Rapport d'activités 2016-2017 du CUCI, l'identitaire du CUCI ainsi qu'un Cahier spécial d'informations du CISSS.

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu cinq rencontres régulières au cours de l'année.

8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Une famille a déposé une plainte à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et envoyée avec copie conforme au comité des usagers; le comité a été mis au courant du suivi par la plaignante elle-même. Par la suite, le comité a questionné la direction. Cependant, la plaignante aurait préféré que certaines interventions se fassent plus rapidement et de façon plus claire auprès des personnes concernées.

Une demande verbale de plainte a été faite au comité; la présidente a demandé conseil et délégué cette situation à la Conseillère à la personne, à la famille et aux proches. Des informations plus spécifiques ont été recherchées et un suivi est fait en ce qui concerne cette situation.

Une autre situation nous a été acheminée par lettre; une rencontre a eu lieu chez l'utilisateur. La situation étant complexe, des avis de démarches et un suivi est en cours.

D'autre part, l'information sur le processus de plainte a été transmise à 2 581 familles avec l'envoi de notre bulletin d'information le Pas à Pas et qui, pour la première fois, concernait la clientèle en déficience physique.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

La présidente et un membre du comité des usagers ont assisté en avril 2017 à une rencontre organisée par l'Association provinciale des comités d'usagers de Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme (AQCUCRDITSA) à Drummondville. Au cours de cette même période, la nouvelle présidente a participé à l'assemblée générale de l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS) à St-Charles-Boromé ainsi qu'à la réunion annuelle du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes BSL (CAAP). Il y a eu présence de deux membres au Colloque du Rendez-vous des comités en septembre dernier; le RPCU était aussi présent lors de sa tournée régionale. Un membre du CUCRDITSADP a assisté à la Conférence, organisée par le CUC du Témiscouata, de Me Paul Brunet dont le thème était « La présence de caméras dans les CHSLD ».

Un membre du comité a participé à une formation à l'outil IPAD pour DI-TSA à Québec. Une présentation de cette formation devrait suivre dans l'année. La tenue d'une rencontre en visio-conférence entre le comité des usagers et madame Marie-Anne Marquis, ergothérapeute de Rivière-du-Loup sur du matériel sensoriel en DI-TSA, a permis de mieux comprendre l'utilité des outils éducatifs employés auprès de ces clientèles.

Une nouvelle représentante du comité au CUCI a été nommée en remplacement de madame Georgette Lefrançois; il s'agit de la présidente du comité CUCRDI-TSA-DP, madame Manon Pedneault. Les interactions entre le comité et le CUCI sont devenues plus actives.

Un représentant des usagers, M. Jean-Yves Gagnon, s'est offert pour représenter la clientèle DI au sein du comité des usagers de la Société de transport de la ville de Rimouski.

La formation de sous-comités a permis de travailler sur des outils offrant une meilleure visibilité du CUCRDI-TSA-DP par :

- L'actualisation du dépliant utilisé dans la promotion de la mission et des services offerts par le comité des usagers CRDI-TSA-DP;
- L'adaptation d'une capsule vidéo des services offerts; les deux autres capsules, portant sur les droits et les responsabilités, sont l'initiative des CUC de Matane et des Basques;
- L'organisation d'un colloque à l'automne portant sur les « Droits, responsabilités et services » offerts en DI-TSA-DP, permettra de rejoindre les usagers et leur proches, différents intervenants, le milieu communautaire ainsi que différents milieux éducatifs.

Toutes ces initiatives sont rendues possibles grâce aux demandes, par le CUCRDI-TSA-DP, de projets spéciaux financés par le CUCI; le processus de développement de ces initiatives se poursuivra au cours de la prochaine année.

D'autre part, un projet spécial demandé au CUCI a permis de soutenir le comité des usagers dans sa mission visant la clientèle en déficience physique; une aide financière est venue appuyer le comité pour la fin de l'année financière 2017-2018. Enfin, la problématique d'un budget récurrent a été solutionnée en rapatriant les montants dus et nécessaires au bon fonctionnement du comité.

Le changement d'adresse courriel s'est vu plus inclusif, en modifiant les acronymes, par l'ajout de la déficience physique (DP) à la nouvelle dénomination. D'autre part, au cours de la prochaine année, le comité des usagers poursuivra la recherche d'autres représentants de la clientèle en déficience physique pour siéger sur le comité afin d'équilibrer la représentativité des usagers.

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Ma première année, en tant que présidente du comité, en a été une de nouveauté pour moi mais aussi pour les membres du comité. Ils ont dû s'adapter aux changements, aux incertitudes, aux défis de toutes sortes et m'appuyer. Je les remercie de leur patience, de leur assiduité et de leur soutien. Je réalise tous les changements qu'ils ont dû affronter et de la chance qu'ils ont eu d'avoir madame Micheline Ouellet à la barre pour les diriger ces dernières années. Nous lui disons mission accomplie et nous lui souhaitons une bonne retraite.

La prévention de toutes formes d'abus envers les usagers, qui sont parmi les clientèles les plus vulnérables, reste au cœur de nos préoccupations. Le comité des usagers demeurera vigilant afin que les familles reçoivent les services auxquels ils ont droit autant pour les jeunes que pour les adultes vieillissants. Les préoccupations des usagers sont aussi les nôtres.

Enfin, un gros merci à tous les membres du comité des usagers pour leur implication, merci à madame Renée Michaud, conseillère à la personne, à la famille et aux proches qui nous seconde parfaitement dans les informations recherchées et enfin, un merci particulier à madame Solange Tremblay, qui a su m'épauler, qui a fait un excellent travail de secrétariat et plusieurs autres tâches connexes pour le comité.



Manon Pedneault
Présidente

MP/st