

2019 - 2020

Rapport d'activités

Comité des usagers

CROM

Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'île-de-Montréal

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE -----	2
PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE -----	4
COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES -----	5
COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES -----	6
BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ -----	7
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations-----	7
2. (a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers. -----	7
2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus. -----	7
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers. -----	8
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte. -----	8
TENUE DES RENCONTRES -----	9
COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES -----	9
RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE -----	10
ENJEUX ET RECOMMANDATIONS -----	10
HEURES DE BÉNÉVOLATS -----	10
CONCLUSION -----	11
DOCUMENTS JOINTS -----	11

MOT DE LA PRÉSIDENTE

2019-2020 a été une année exceptionnellement chargée après le décès de notre ancien président. Mme. Beland m'a été d'une grande aide et m'a guidé tout au long de ma transition en tant que présidente. Beaucoup de temps a été consacré à la réorganisation du comité des usagers, ainsi qu'au recrutement de trois nouveaux membres pour compléter à huit membres au total. L'ajout d'un téléphone cellulaire et d'une adresse courriel au nom du comité des usagers m'ont grandement aidé à rester en contact avec les membres du comité, les usagers, leurs familles et le CIUSSS. Cependant, notre site Web ne fonctionne toujours pas. J'ai demandé plusieurs fois d'ajouter notre adresse courriel dans la section des membres du CUCI, ainsi que d'ajouter les noms des membres du comité des usagers, sur le site Web du comité du CROM.

Au cours de l'été 2019, beaucoup de temps a été consacré à la préparation de notre AGA qui a réuni 167 personnes. Les usagers et leurs familles étaient très reconnaissants d'avoir accès à des questionnaires de différents services du CROM. Ils ont pu poser des questions personnelles aux questionnaires concernés. Nous avons ajouté un court sondage dans les pochettes d'information distribuées à l'AGA et envoyées aux usagers/familles qui n'étaient pas à l'. Nous avons reçu plus de 200 réponses, dont plusieurs suggestions de sujet pour d'éventuelles séances d'information. Il y avait également une variété de questions sur d'autres sujets. J'ai répondu à de nombreuses demandes d'informations et j'en ai redirigé d'autres vers les personnes aptes à y répondre.

J'ai assisté à de nombreuses réunions au cours de l'année:

Huit réunions du comité des usagers et notre assemblée générale annuelle. Les membres exécutifs et moi-même avons rencontré M. Renaud en décembre 2019. Il y a eu plusieurs autres réunions relativement à problèmes liés à nos usagers.

J'ai assisté au Salon DI-TSA + 18 ans en janvier 2020 et je participerai à l'assemblée annuelle d'AQCUDITSA en mars (remit à cause du COVID 19). J'ai également assisté à deux réunions avec des organismes communautaires et leur AGA.

On m'a demandé de joindre la table locale de l'Ouest de l'Ouest-de-l'Île de Montréal. J'ai participé à huit réunions jusqu'à présent. Cela inclut de faire partie du sous-comité de Salon - Info-Transitions - 2020 qui se tiendra le 30 avril de 13h30 à 20h30 (remit à cause de COVID 19).

Je suis également membre de CUCI. J'ai assisté à cinq réunions + une séance d'information sur les soins de fin de vie. J'ai également rencontré Mme Béland au besoin.

On m'a demandé de siéger au comité « Isolement des Aînés ». J'ai assisté à dix réunions. Un rapport a été remis à Mme. Béland à la fin de ce comité.

Nous rencontrons des difficultés pour notre population anglophone. Même si nous sommes une organisation bilingue officielle, il est très difficile d'obtenir de la documentation en anglais pour les membres de notre comité d'usagers ainsi que pour nos usagers. Cela prend beaucoup de mon temps lorsque j'ai besoin de traduire.

La présidente,

Dianne Sabourin

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Plan d'action 2019-2020

- 1) Défendre les droits des Usagers
- 2) Créer une liste d'adresses courriel pour nos utilisateurs et leur famille avec leur autorisation.
- 3) Réorganiser le comité des usagers
- 4) Assemblée générale annuelle avec séance d'information
- 5) Session d'information sur les transitions - Avril 2020
- 6) Enquête de satisfaction des usagers (en attente)
- 7) Questionnaire usager distribué à l'AGA

COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

<i>NUMÉRO</i>	<i>PRÉNOM</i>	<i>NOM</i>	<i>RÔLE</i>
1	Dianne	Sabourin	PRÉSIDENTE
2	Ricky	Held	VICE-PRÉSIDENT
3	Carole	Mercier	TRÉSORIÈRE
4	David	Allen	MEMBRE
5	Jay	Waldron	MEMBRE
6	Francine	Boyer	MEMBRE
7	Diane	Trempe	MEMBRE
8	Terry	Rutherford	MEMBRE

COORDONNÉES PROFESSIONNELLES DES MEMBRES

FONCTION	PRÉNOM ET NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL	ADRESSE POSTALE
PRÉSIDENTE	Diane Sabourin	514-363-3025 poste 2422	dianne.sabourin.comtl@ssss.gouv.qc.ca	231 rue Elm, Beaconsfield, Quebec H9W 2E2
RÉPONDANT DE L'ÉTABLISSEMENT	Micheline Béland	514-363-3025 poste 8002	micheline.beland.comtl@ssss.gouv.qc.ca	
PERSONNE-RESSOURCE				

BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Dépliants distribués lors de l'assemblée générale annuelle et à divers autres endroits. Répondre à plus de 300 courriels et appels téléphoniques au cours de la dernière année pour plus d'informations. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec CROM et CUCI pour nous assurer que les informations fournies aux usagers et / ou aux personnes intéressées étaient exactes. Nous avons continué à mettre à jour nos connaissances sur la façon d'être un comité d'utilisateurs efficace

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

Cela a été une tâche difficile car nous n'obtenons pas le droit de visite dans les RI et RTF. J'ai fait des recherches sur la meilleure façon de résoudre ce problème. Il y avait un document juridique partagé par l'AQCUDI-TSA à ce sujet. (Copie ci-jointe). Le comité s'est entretenu avec notre représentante de l'établissement pour vérifier si c'est vraiment le cas et elle nous reviendra.

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

Nous avons préparé un court sondage pour notre AGA en septembre 2019. Le sondage est revenu avec diverses suggestions ou difficultés rencontrées par certains usagers et leur famille. J'ai pu répondre à de nombreuses questions et j'ai reçu de nombreuses suggestions de séances d'information.

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

Nous avons reçu 14 plaintes cette année. La plupart des plaintes représentaient un problème mineur et ont été facilement résolues avec l'aide de notre représentant du CROM. L'une d'entre elles datant de 2018 est toujours en suspens et concerne un placement résidentiel. Une autre plainte concernait l'augmentation des paiements d'aide sociale récupérée par la RAMQ. J'ai reçu de nombreux appels pour me faire par de cette situation. Le gouvernement du Québec a publié une déclaration sur les raisons de la récupération mais c'était uniquement en français. Une copie de la réponse du gouvernement a été transmise au CUCI et au DG du CROM pour certains de nos usagers et familles anglophones. La réponse est en attente.

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

Il y a eu une demande d'une famille pour les accompagner lors d'une réunion avec l'équipe au sujet d'un usager qui a été hospitalisé et la ressource d'hébergement ne voulait pas le reprendre en raison des difficultés médicales / comportementales du client. Un nouveau placement dans un CHSDL a été trouvé

TENUE DES RENCONTRES

8 rencontres et Assemblée Annuelle au mois de September 2019

COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Une famille a envoyé sa plainte au commissaire aux plaintes, car la famille n'était pas satisfaite de la réponse qu'elle avait reçue du CROM. La plainte portait sur la situation du bien-être social / RAMQ. Elle a reçu une réponse, après le délai long délai et on lui a dit que le commissaire ne pouvait rien faire pour résoudre la situation. Une plainte a été envoyée à la présidente du CUCI car elle impliquait plus d'un établissement.

Le CUCI a également été invité à traiter le problème du transport des usagers qui ne peuvent pas voyager avec le transport adapté. On demande au personnel de la ressource d'hébergement de reprendre cette tâche à court terme, mais aucune solution à long terme n'a été trouvée.

RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Notre Plan d'Action pour 2020-2021 comprend les éléments suivants :

- 1) Salon-info-transitions 2020 en avril 2020.
- 2) Notre AGA de mai en mettant l'accent sur l'explication aux usagers et à leur famille de ce qu'est notre mandat et comment nous nous situons dans le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île de Montréal.
- 3) Autoévaluations et évaluations de groupe pour voir si notre comité doit travailler sur des domaines précis de notre mandat.
- 4) Semaine des droits des utilisateurs - une journée portes ouvertes ou des tables d'information dans les bureaux du CROM.
- 5) Une séance d'information en octobre ou novembre, sujet à déterminer.
- 6) Participer à la conférence RPCU en octobre pour aider à améliorer ma connaissance du comité des utilisateurs. Un autre membre sera également présent.

Bien sûr, nous continuerons de remplir nos obligations, comme l'exige notre mandat, de tenir les usagers informés de leurs droits et obligations.

ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

HEURES DE BÉNÉVOLATS

Nombre d'heures effectués par les membres du comité

CONCLUSION

2019-2020 a été une année très chargée. En tant que nouvelle présidente du comité des usagers, j'ai dû apprendre à diriger le comité au mieux de mes capacités. Il s'agissait de guider trois nouveaux membres du comité sur ce qu'est un comité d'usagers et sur notre mandat. Nous avons pu, avec l'autorisation écrite des usagers / familles, mettre en place une liste d'adresse courriel afin qu'il soit plus facile de les contacter. Nous avons fait notre dernier envoi (par la poste) pour l'assemblée générale annuelle, nous devons donc être créatifs sur la meilleure façon de contacter nos usagers

La présidente,

Dianne Sabourin

DOCUMENTS JOINTS

- Rapport financier
- Validation des paramètres budgétaires

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Centre de Readaptation de l'Ouest de L'Île	NUMÉRO DE PERMIS :	5122-5340
---------------------------------	---	---------------------------	-----------

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	52 861 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	52 861 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		924 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		2 395 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		33 \$
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		350 \$
Autres (précisez) :	frais de reunion	392 \$
Autres (précisez) :	Frais bancaires	120 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)		(f)

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		77 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		8 062 \$
Déplacement, hébergement		296 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	sacs fourre-tout & stylos	1 775 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	14 424 \$
SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h)	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) <i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>	(i)	38 437 \$

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom du CISSS : CIUSSS Ouest de l'Île de Montréal (ODIM)	
Nom du comité : Comité des usagers du CROM	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré
N° de permis de l'établissement :	Nombre total de comités de résidents :
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2019 - 2020	52 861 \$
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2019 - 2020	
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 mars 2020	38 437 \$

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous, soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers :	
Signature : Dianne Sabourin	Date :
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :	
Carole Mercier	
Signature	Date :