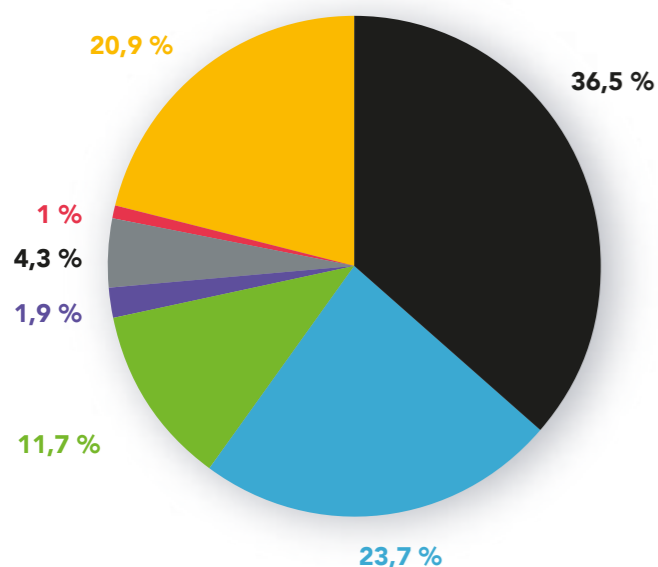


Budget

Allocation de l'Agence	27 954 \$
Renseigner sur les droits et obligations :	10 203 \$
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie :	6 620 \$
Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels :	3 258 \$
Frais de représentations ou de réunions:	546 \$
Adhésion organismes :	1 197 \$
Divers :	311 \$
Total dépenses	22 135 \$
Surplus :	5 819 \$



Remerciements

À la lecture du rapport annuel 2020-2021, il appert que le comité des usagers a réussi à réaliser ses activités malgré les contraintes et les restrictions dues à la pandémie.

Le comité a centré ses actions autour des besoins des usagers et de leur famille. Nous avons eu encore cette année une excellente écoute de la part de Mme Joanne Drolet, directrice adjointe, en ce qui a trait aux divers problèmes et préoccupations touchant les usagers et leurs proches. Il en est de même de Mme Lisane Boisvert, directrice, lors de nos communications virtuelles et écrites.

Nous avons pu réaliser notre mandat grâce au très grand dévouement et à l'engagement sans faille de certains membres. Les défis demeurent, comme par les années passées, et nous devons être en mesure de compter sur l'appui de l'établissement et plus précisément sur celui de la Direction DI-TSA-DP afin de poursuivre notre mandat.

Le comité déclare un surplus budgétaire de 5 819 \$ pour l'année financière en cours. Ce surplus se justifie par le contexte particulier découlant de la pandémie : moins de frais de déplacement, aucune tenue d'assemblée ou de rencontres d'information, etc. Ce n'est que partie remise, nous espérons pouvoir offrir ces rencontres l'an prochain.

En terminant, nous avons à cœur de demeurer actifs et présents auprès des usagers et de leurs proches et nous espérons fortement avoir les moyens de le réaliser nos objectifs dans les années à venir. Nous devons poursuivre notre travail de proximité auprès de l'établissement afin d'optimiser notre impact.

Marie-Boulanger Lemieux, secrétaire

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDIQ)
7843, rue des Santolines
Québec (Québec) G1G 0G3

Téléphones

Information et administration : 418 683-2511, poste 2850
Soutien et accompagnement : 418 931-2734

Suivez-nous sur Facebook

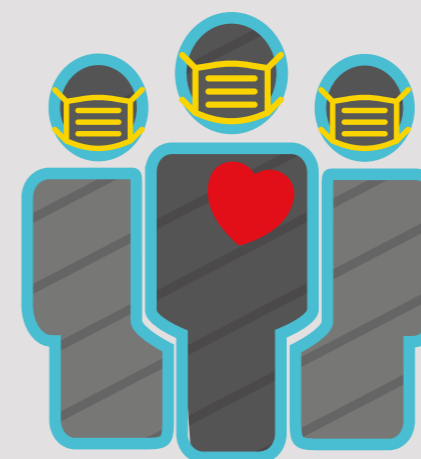
Comité des usagers CRDI de Québec

Écrivez-nous/inscrivez-vous à notre Infolettre
cu.crdiq.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

RENSEIGNER, DÉFENDRE ACCOMPAGNER

Comité des usagers

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDIQ)



Faits saillants

RAPPORT ANNUEL 2020 - 2021

Le Comité des usagers du CRDIQ, toujours soucieux d'améliorer ses façons de faire et la portée de ses actions, vous invite à lui faire part de vos commentaires et de vos suggestions.

Les personnes qui souhaitent obtenir le rapport annuel intégral peuvent en faire la demande par téléphone ou par courriel.

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec



Québec



Mot des membres

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités du Comité des usagers du CRDI de Québec. À la lecture du rapport, vous constaterez l'engagement de notre comité, tant vis-vis des usagers que de la Direction DI-TSA-DP avec laquelle nous travaillons dans un esprit d'étroite collaboration et de partenariat.

Cette année fut marquée par les contraintes occasionnées par la pandémie sur les différentes prestations de service. Nous avons pu constater le désarroi que cette situation a créé chez les usagers et leurs proches. Nous nous sommes assurés de les informer, de les soutenir et de les accompagner avec le plus de compréhension et de compassion possible.

RÉALISATIONS DU COMITÉ DES USAGERS (CU)

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- La personne-ressource responsable du volet information et administration assure le suivi de toutes les demandes d'information adressées au comité des usagers par téléphone ou par courriel. Les 45 demandes traitées cette année proviennent d'usagers ou de proches, d'intervenants du réseau, d'organismes communautaires, etc.
- Présentation par M. Lucien Labbé d'une visioconférence ayant pour thème *La qualité de vie - un élément important à toute démarche d'accompagnement et de soutien aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA)*.
- Distribution, en collaboration avec la Direction DI-TSA-DP, d'une lettre de bienvenue et de documents d'informations du CU destinés aux nouveaux usagers admis dans les services.
- Distribution de huit Infolettres à 246 usagers ou proches. L'objectif est de renseigner sur les fonctions et les activités du comité, les services de l'établissement et des partenaires.
- Gestion d'une page Facebook pour le CU du CRDI de Québec.
- Dépôt de la mise à jour de notre documentation et du rapport annuel sur le site Web du CIUSSS.

Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers

- Dépôt à la Direction des programmes DI-TSA-DP d'un rapport portant sur l'impact d'un changement résidentiel sur les usagers et leurs proches.
- Présentation à la Direction, en mai 2020, d'un document intitulé *Les préoccupations du Comité des usagers du CRDIQ relativement au déconfinement et à la présence de la personne aidante*. Le comité faisait alors appel à « des accommodements raisonnables » pour les usagers et leurs proches.
- Dépôt à la Direction de la réflexion du CU relativement aux effets de la pandémie sur les usagers et les proches.
- Rencontre virtuelle avec mesdames Martine Ouellet, directrice adjointe et Jenny Huppé, chef de service, au sujet de l'organisation des services socioprofessionnels.
- Formation d'un sous-comité qui étudie avec deux directions et le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) la possibilité de mettre en place une politique de rencontre des usagers dans leur milieu de vie substitut (RTF, RI, RAC). Le but des rencontres est d'échanger avec les usagers, de les informer sur leurs droits et de faire connaître le rôle du comité des usagers.

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

- L'évaluation formelle de l'expérience usager est la responsabilité du Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE), mais le comité demeure vigilant par l'entremise d'un service téléphonique d'écoute et de soutien.
- Au cours des deux dernières années, le CU a effectué un sondage et organisé des groupes de rencontre afin de vérifier la satisfaction des usagers et des proches relativement à deux points précis, soit le respect de la procédure lors d'un changement d'intervenant et les impacts d'un changement de milieu résidentiel sur les usagers et leurs proches.



Défendre les droits et les intérêts individuels et collectifs des usagers

- Le comité des usagers offre aux usagers et à leurs proches un service d'information, de soutien et d'accompagnement très bien structuré (fiches individuelles de soutien et tableau de compilation des demandes). Ce service est assuré par deux personnes-ressources : personne-ressource à l'information et à l'administration; personne-ressource au soutien et à l'accompagnement.
- Depuis deux ans, le comité essaie de savoir si une protection de leurs biens est offerte aux usagers. Plusieurs intervenants du CIUSSS ont été interpellés, dont le BPUE. La situation est complexe et le CU met un terme à cette démarche. Un communiqué sera acheminé aux usagers et leurs proches pour leur indiquer comment traiter cette question.
- La personne-ressource au soutien et à l'accompagnement a signalé à la Direction quelques situations problématiques survenues dans des résidences à assistance continue (RAC).

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

- La personne-ressource responsable du volet soutien et accompagnement assure un suivi cinq jours semaines durant toute l'année aux usagers et à leurs proches. Au cours de la présente année, les interventions se sont faites exclusivement par téléphone et par courriel, le contexte de la pandémie ne permettant pas les rencontres.
- 81 demandes de soutien et d'accompagnement ont été traitées au cours de la présente année.
- Sur les 81 demandes, huit proviennent des usagers et 73 de parents ou de proches.
- Les motifs principaux de consultations concernent l'accessibilité et la continuité des soins (10), le coût de l'hébergement (2), les relations interpersonnelles avec un responsable de résidence, un éducateur, un gestionnaire, etc. (10), l'organisation des milieux de vie (2), les soins et les services (13), le non respect d'un droit particulier (3).

Composition du Comité des usagers du CRDIQ

Membres

Marie Boulanger Lemieux, parent	Dave Lachance, usager
Pierre Dechêne, usager	Denise Lafleur, parent
Chantal Desroche, parent (démission septembre 2020)	Simon Laliberté, usager
Ginette Drouin, parent	Richard McLaughlin, parent (démission septembre 2020)
Denise Fournier, parent	Claude Pelletier, parent
Régnald Godin, parent	Lise Turgeon, parent
Pokou-Désiré Kanhan, parent	André Vallerand, usager

Personnes - ressources

Denise Juneau, volet administration et information.
Élizabeth Cloutier, volet soutien et accompagnement.
Michelle Robitaille-Rousseau, volet soutien aux membres usagers, Mouvement personnes d'abord du Québec Métropolitain.

Sous-comités

Comité des résidents (CR)

Membres

Marie-Josée Dutil, Denise Lafleur, Denise Fournier, Lise Turgeon, Christiane Dion (parents), Simon Laliberté et Dave Lachance (usagers).

Réalisation

Le mandat de ce sous-comité porte exclusivement sur la qualité des milieux résidentiels. Compte tenu du contexte de la pandémie, ce comité n'a tenu aucune réunion cette année.

Comité d'orientation des services aux adultes (COSA)

Membres

Carole Boucher, Pierre Dechêne, Andréanne Genois-Julien, Dave Lachance, Simon Laliberté, Carl Morneau, Yan Paquet, Rémi Rousseau, André Vallerand.

Réalisation

Ce comité a un rôle de consultation, de soutien aux pairs et d'adaptation d'outils. Compte tenu du contexte de la pandémie, le COSA n'a tenu aucune réunion cette année.

Comité de rencontre des usagers dans leur milieu de vie substitut (CRUMVS)

Membres

Claude Pelletier, Christiane Dion, Denise Fournier, Dave Lachance, Simon Laliberté, Marie Boulanger Lemieux, Lise Turgeon, André Vallerand.

Réalisation

Le mandat de ce comité est la mise en place d'une politique de rencontre des usagers dans leur milieu de vie substitut (RI, RTF, RAC). Le sous-comité a rencontré Mme Isabelle Perrin du CU CRDI-TSA de Montréal. Ce comité visite les usagers en RI-RTF et RAC depuis deux ans.

Mesdames Marie-France Allen et Sandrine Saint-Pierre Gagné du BPCU ont suivi l'évolution du projet pilote et ont assuré les liens avec les directions concernées.

Ce projet est toujours en évolution.