

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

Québec



FAITS SAILLANTS

Rapport Annuel 2024-2025

Comité des usagers du CRDIQ

Mot de la présidente



Chers usagers, familles et proches, collaborateurs et partenaires,

Nous voici à l'heure de notre bilan. Cette année aura été marquée par le départ de notre personne ressource Mme Denise Juneau qui a accompagné les membres du comité durant de nombreuses années! Nous ne pensions pas qu'elle serait si difficile à remplacer... En effet, le comité d'embauche a dû se réunir à trois reprises et reprendre à zéro les démarches pour trouver une remplaçante à celle-ci. Chose faite! C'est Mme Sandra Lemire qui occupe maintenant ces fonctions. Toutefois, Mme Juneau continue de donner un coup de main fort apprécié le temps de vacances ou d'absences.

Par la suite, nous avons décidé de nous investir sur le projet Transition École vie active, via l'enveloppe des projets spéciaux. En effet, plusieurs parents de notre comité ont trouvé le passage à l'âge adulte difficile et les informations pertinentes complexes à retracer. C'est pourquoi nous voulions expliquer les démarches à réaliser ainsi que réunir les principales informations dans un document assorti d'un annuaire de ressources.

Tout au long de l'année, nous avons entendu parler de la démarche d'Agrément d'abord et de la mise en place de Santé Québec par la suite. J'étais, comme représentante du CUCRDIQ au CUCI et présidente du Comité des usagers du CIUSSS, au cœur de l'action. Le Comité National des usagers (nouvelle instance) a été formé et M. Sylvain Patrick Aboly du Comité d'usagers du Centre Jeunesse nous y représente. Également, des démarches sont en cours pour nommer les usagers sur le Conseil d'administration de l'établissement (CAE) pour la Capitale-Nationale.

Les membres du Comité de rencontre avec les usagers (CRU) ont poursuivi les visites dans les RAC et continue ses travaux pour des visites en ressource intermédiaire. Ce sont 3 équipes de deux membres qui ont effectué les visites incluant la présence d'une personne ressource.

Plusieurs dossiers ont alimenté nos discussions lors des rencontres : accompagnement de l'utilisateur si urgence en RI-RTF

- Marche à suivre en cas de chute en hébergement
- Soins dentaires à l'IUMSQ
- Transferts résidentiels et plans de transition
- Consultation du BPUE sur les services socio-pro
- Changement de nom du comité pour inclure dénomination TSA
- Budget et équilibre budgétaire pour l'année 24-25
- Procédures spécifiques en prévention du suicide...

Les dossiers sont d'origines variées et tous aussi importants. D'autre part, comme vous pourrez le constater nos personnes ressource ont, elles aussi, répondu à 11 demandes d'informations et 39 demandes de soutien et/ou d'accompagnement, un soutien important et nécessaire pour l'actualisation du mandat de notre comité d'usagers.

Ce court résumé traduit bien le dynamisme des membres du CUCRDIQ et des personnes ressources, je les remercie tous et toutes de leur implication et engagement auprès des usagers. Je vous incite à poursuivre votre lecture du RA attentivement pour découvrir l'ensemble des démarches des membres du comité. Bonne lecture!

Marie Boulanger-Lemieux
Présidente

Principales réalisations

Processus d'embauche

Cette année a été marquée par le départ de Mme Denise Juneau, notre précieuse personne ressource, qui a accompagné les membres du comité pendant de nombreuses années. Nous ne nous doutions pas à quel point il serait difficile de lui trouver une remplaçante. Le comité d'embauche a dû se réunir à trois reprises et reprendre le processus depuis le début avant d'y parvenir. C'est désormais Mme Sandra Lemire qui occupe ce poste. Nous sommes heureux de pouvoir compter encore sur le soutien ponctuel de Mme Juneau, dont l'aide demeure grandement appréciée durant les périodes de vacances ou d'absence.

Bilan des visites du CRU

Au total, 14 ressources à assistance continue ont été visitées, réparties comme suit :

- 9 en milieu urbain
- 5 en milieu institutionnel

Compte tenu des défis que présente une partie de cette clientèle, nous avons pu échanger avec 29 usagers sur les services offerts ainsi que sur leurs droits, sur un total de 127 usagers.

La sélection des participants aux rencontres a été effectuée par les intervenants, en fonction de leur jugement professionnel. Au total, 34 intervenants ont pris part aux activités et ont pu bénéficier d'une présentation portant sur le rôle du CU, les droits des usagers et les possibilités de collaboration.

Les chefs RAC ont assuré l'organisation des visites et ont été présents dans la majorité des cas, contribuant ainsi au bon déroulement des rencontres.

BON COUP! ÉCHANGE ENTRE COMITÉ DES USAGERS

Un échange d'une vingtaine de minutes entre la présidente du Cu, Madame Marie Boulanger-Lemieux et Mme Dolorès Briss du CU-CRDI-TED de Montréal, sur nos fonctionnements respectifs, sur les besoins et le travail des personnes ressources au comité.

Mme Briss a adressé des compliments pour le fonctionnement, l'efficacité et les réalisations de notre comité. Ils font des focus group maintenant au lieu de visites des RI-RTF et RAC.

Principales réalisations

Demandes de soutien et accompagnement

Accès aux soins dentaires pour les usagers en RAC à l'Institut universitaire de santé mentale de Québec

Au cours de l'année, le Comité des usagers s'est activement penché sur la problématique de l'accès aux soins dentaires pour ces usagers. Ce dossier a permis de mettre en lumière plusieurs obstacles importants, notamment en ce qui concerne les soins nécessitant une anesthésie et la coordination entre les différentes instances. Bien que nous ne soyons pas le seul porteur de ce dossier et que plusieurs zones grises restent à éclaircir, le Comité suit de près les actions en cours puisqu'il est important qu'on s'assure d'un accès régulier et adapté pour cette population vulnérable.

Soutien pour résoudre une problématique en lien avec une orientation résidentielle et de toute la notion « parent partenaire »

L'accompagnement offert a permis d'influencer une décision en lien avec l'orientation résidentielle proposée pour un jeune adolescent. Il a été aussi possible d'identifier différents enjeux au niveau de l'implication des parents dans le processus de réadaptation de leur fils. Le Comité des usagers a d'abord sensibilisé les gestionnaires impliqués à toute cette dimension et par la suite une rencontre avec toute l'équipe clinique et les parents a pu avoir lieu. Cette rencontre, à laquelle le Comité des usagers a agi à titre de médiateur a permis d'identifier les attentes de part et d'autres et de préciser les trajectoires de communication de même que la reconnaissance du rôle de parents au sein du processus clinique. Le comité des usagers tient à souligner l'ouverture des gestionnaires à entendre les préoccupations des parents de même que la remise en question de certaines pratiques dans la dispensation des services.

Collaboration proactive avec les intervenants et les gestionnaires pour soutenir la relation avec les usagers et leur famille.

Le Comité des usagers a réalisé plusieurs rencontres de présentation de ses activités incluant le soutien et l'accompagnement. Nous sommes convaincus que ceci a permis d'établir des liens de collaboration plus étroits et de favoriser le traitement de certaines situations en amont. À titre d'exemple, nous avons été interpellés par des intervenants (sur la recommandation de leur gestionnaire) pour des situations complexes impliquant des familles réticentes face aux orientations cliniques. Ces demandes témoignent de la reconnaissance grandissante du rôle du Comité comme partenaire dans la recherche de solutions. Dans deux cas précis, l'intervention en amont a permis d'apaiser les tensions, contribuant ainsi à prévenir l'escalade des conflits. Ces démarches ont renforcé la collaboration entre les familles et les équipes cliniques, tout en mettant de l'avant l'importance d'un accompagnement respectueux et éclairé.

Élizabeth Cloutier, personne ressource
Volet soutien et accompagnement

Principales réalisations

Demandes d'informations

Dans l'année 2024-2025, 11 demandes d'information provenant de partenaires et 3 provenant de parents ont été répondu. Les motifs de demande étant variés ceux-ci ont été pour la plus part référé vers l'Accès Intégré Harmonisé. Voici quelques exemples:

- Désire formation en DI : demande d'une intervenante responsable des luttes féministes
- Demande dossier médical : demande de l'aide juridique
- Les enjeux d'accès à la justice : demande d'une avocate chargé de projet
- Recherche formulaire à remplir pour référer au CRDI : demande assistante génétique
- Le temps d'attente sur une liste pour recevoir des services
- Souhaite changer d'intervenant pour son garçon

Travaux TÉVA et optimisation médias sociaux

À la fin de novembre 2024, le Comité des usagers du CRDIQ a présenté un projet spécial au Comité des usagers du centre intégré – Capitale-Nationale (CUCI), lequel a obtenu une subvention de 9 000 \$.

Ce projet avait pour objectif de soutenir les personnes accompagnant les jeunes de 16 à 25 ans vivant avec une déficience intellectuelle et un trouble du spectre de l'autisme (DITSA) dans leur transition vers la vie active. Les actions prévues incluent l'enrichissement de certaines pages du site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi qu'un usage accru de Facebook, afin de mieux informer la clientèle ciblée.

Info lettre et page Facebook

Au cours de l'année 2024-2025, nous avons diffusé un total de 9 infolettres, chacune envoyée à plus de 330 destinataires.

À ce jour, la page Facebook du Comité compte 442 mentions « J'aime » et 542 abonnés. Elle constitue une plateforme dynamique pour vous tenir informés des activités du Comité des usagers, ainsi qu'un espace de diffusion de diverses informations utiles. N'hésitez pas à vous abonner pour ne rien manquer de nos actualités.

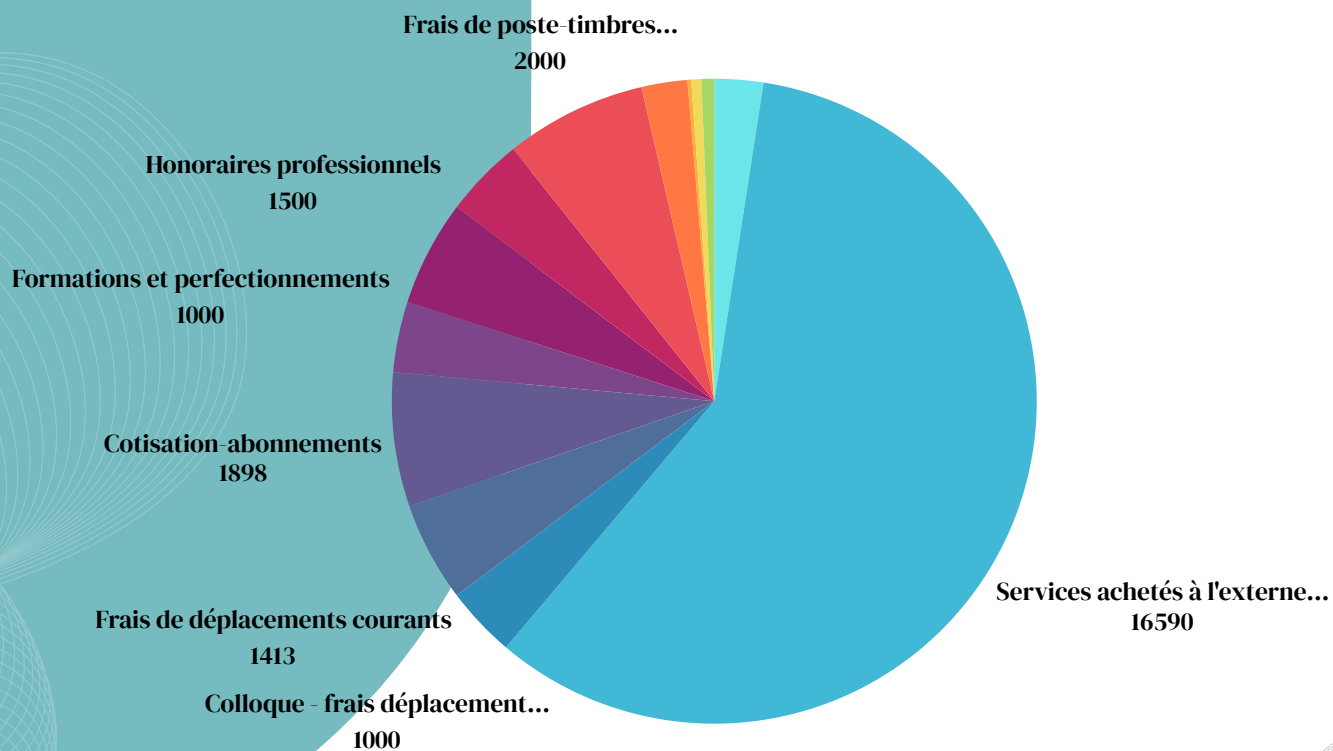
Formations et conférences 2024-2025

Tout au long de l'année, le RCPU, l'Accompagnateur, la Direction SQDI, le CUCI ainsi que l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale ont offert aux membres des Comités des usagers une variété de formations, conférences, colloques et webinaires portant sur divers sujets. Plusieurs membres ont eu l'occasion d'y participer.



Budget 2024-2025

- Service traiteur
- Services achetés à l'externe...
- Colloque - frais déplacement...
- Frais de déplacements courants
- Cotisation-abonnements
- Formations et perfectionnements
- Honoraires professionnels
- Fournitures-frais de bureau ...
- Frais de poste-timbres...
- Publicités- dépenses promotionnelles
- Activités récréatives
- Autres charges diverses
- Petits équipements-réparations



Conclusion

Chers usagers, parents et proches, collaborateurs et intervenants,

La fin de l'année nous permet de réaliser que l'ensemble des actions posées permet d'améliorer la qualité de vie des usagers par petites doses mais de façon assurée. Il importe que les usagers/parents et proches puissent continuer à être accompagnés en sachant qu'ils seront entendus, informés, compris et conseillés.

Cette année encore, plusieurs projets ont été travaillés : la poursuite des visites dans les milieux d'hébergement. Nous notons une excellente collaboration des milieux concernés (RAC) et des intervenants. Nous avons pu constater que certains usagers doivent apprendre comment et à qui faire valoir leur insatisfaction, ainsi un nouvel outil est travaillé par le COSA et verra le jour sous peu. Nous pourrons le remettre à nos prochaines visites de l'automne.

Parallèlement, un dépliant TÉVA et une liste de ressources pour aider les usagers/ proches et familles des usagers âgés entre 14 et 25 ans a été réalisé. Des efforts seront déployés pour maximiser l'utilisation de nos médias sociaux et réduire notre consommation de papier. Après avoir essuyé un déficit l'an dernier, nous sommes heureux de revenir à un surplus budgétaire.

Plusieurs suivis réalisés par nos personne-ressource préoccupent les membres du comité : les soins d'hygiène dentaire à l'IUSMQ, le surnombre dans les RAC avec les effets en découlant pour les usagers déjà hébergés, le droit de sortir et d'avoir accès à la cour toujours à l'IUSMQ.

Je voudrais remercier Mme Denise Juneau, qui a bien essayé de prendre sa retraite! En effet, elle a dû former pas moins de 3 personnes avant que le comité trouve la perle rare! De même, j'aimerais remercier les membres du comité pour leur ténacité lors du recrutement. Bienvenue donc à Mme Sandra Lemire qui vient compléter avec Mme Élisabeth Cloutier l'équipe des personne-ressources, travailleuses indispensables et motivées.

L'année 25-26 verra la naissance de Santé Québec et nous connaissons enfin les nouveaux paramètres qui nous guideront et la structure souhaitée pour l'ensemble des CU/CR de la région de la Capitale-Nationale. Une transition importante est à nos portes. D'où l'importance de se tenir informés- pourquoi ne pas se joindre à notre page Facebook et notre infolettre.

Je terminerai en remerciant l'ensemble de nos collaborateurs au sein de la Direction DI-TSA du CIUSSSCN, nos collègues des organismes communautaires et les autres CU mission DI-TSA, le RPCU et le CPM. Nous sommes inter-reliés et sans cette importante collaboration, il serait plus difficile de bien représenter les usagers.

Marie Boulanger-Lemieux, présidente