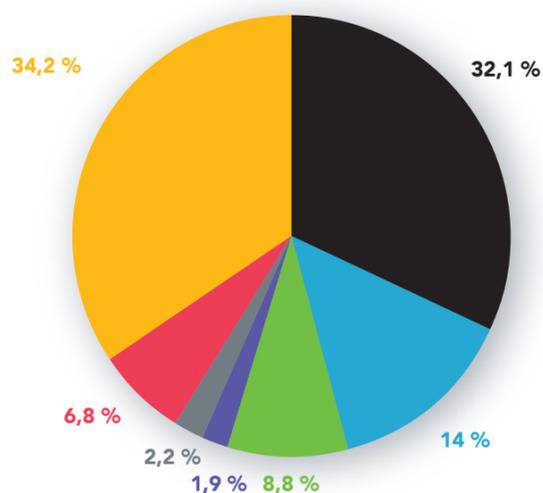


Budget

Allocation de l'agence	33 793 \$
Renseigner sur les droits et obligations :	32,1 %
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie :	14 %
Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels :	8,8 %
Frais de représentations ou de réunions :	1,9 %
Adhésion organismes :	2,2 %
Divers :	6,8 %
Surplus :	34,2 %



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

Droits collectifs (suite)

Dans le cadre du projet « Développer des plateaux d'apprentissages afin d'intégrer et de maintenir en emploi les usagers en DITSADP », les services socioprofessionnels de la Direction DI-TSA-DP en partenariat avec le BPUE ont mis en place des groupes de discussion. Nous avons constaté que les critères pour le choix d'usagers DI-TSA étaient formulés de manière discriminante et ont certainement nui au recrutement des usagers. Le CU a informé M^{me} Marie-France Allen de cette déplorable situation. Cette démarche a sensibilisé M^{me} Allen et M. Michel Desaulniers, responsable de ce projet à la Direction DI-TSA-DP, à l'importance de s'assurer que la documentation transmise aux personnes DI-TSA soit adaptée à leur niveau de compréhension.

Remerciements

Le comité des usagers tient à remercier particulièrement M^{me} Joanne Drolet, directrice adjointe, pour sa présence régulière aux réunions du CU. Son écoute et sa diligence pour la transmission des informations sollicitées sont fort appréciées.

Nos remercions également la Direction DI-TSA-DP pour l'attention qu'elle accorde à nos demandes et revendications. Les retours de correspondance, les rencontres prévues pour approfondir une problématique correspondent à nos attentes. Les résultats souhaités ne sont pas toujours au rendez-vous, mais nous savons que nous aurons la possibilité de revenir à la charge et nous le ferons chaque fois que nous le jugerons nécessaire.

Nous remercions également certains gestionnaires qui se sont démarqués par leur exceptionnelle collaboration avec notre personne-ressource au soutien et à l'accompagnement (ce point sera traité plus en détail dans le rapport annuel de cette personne).

En terminant, sachez que nous avons à cœur de demeurer actifs et présents auprès des usagers et de leurs proches et nous espérons fortement avoir les moyens de réaliser nos objectifs dans les années à venir.

Nos projets vous intéressent? Vous avez de l'intérêt à vous joindre à nous? N'hésitez pas à nous contacter.

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



Comité des usagers (CRDIQ)

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec

Faits saillants

RAPPORT ANNUEL 2021 - 2022

Québec

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités 2021-2022 du Comité des usagers du CRDI de Québec.

Cette année fut aussi marquée par les contraintes occasionnées par la pandémie sur les différentes prestations de service. Nous avons pu constater la déception et l'inquiétude que cette situation a créées chez les usagers et leurs proches. Nous nous sommes assurés de les informer, de les soutenir et de les accompagner avec le plus de bienveillance possible durant ces longs mois de confinement.



**Renseigner
Défendre
Accompagner**
Comité des usagers

▼ RÉALISATIONS DU COMITÉ DES USAGERS (CU)

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Préparation d'un projet pilote visant la mise en place d'une politique de rencontres d'information (droits, rôles du CU et du Commissaire aux plaintes, etc.) auprès des usagers vivant dans un milieu de vie substitué (RI, RTF, RIS, RAC)). Le projet, présenté aux directions DDITSADP et DÉQPÉ*, a été refusé dans sa forme initiale. Une version visant des rencontres dans les milieux socioprofessionnels est en cours.
- En collaboration avec le Comité des services aux adultes (COSA), le CU a conçu 13 affichettes de format 81/2 x 14 qui exposent, en texte et en images, une version adaptée des 13 droits des usagers. Ces affichettes ont été conçues dans le cadre du projet de rencontres avec les usagers afin de faciliter la compréhension de leurs droits. Ces affichettes peuvent être consultées sur le site Web du CIUSSS, dans la section Comités des usagers.
- Réalisation du feuillet « S'assurer oui ou non » afin de renseigner les parents des usagers qui vivent dans un milieu de vie substitué (RTF, RI, RIS, RAC) sur l'importance de vérifier le besoin en assurances de biens personnels pour leur enfant. Le feuillet a été diffusé par le biais de notre Infolettre. Il y est aussi question de la procédure à suivre en cas de vol, de bris ou de perte totale lors d'un événement survenu à la résidence.

Promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers

- Le CU a adressé trois lettres à la Direction DI-TSA-DP au cours de l'année. La première faisait état des préoccupations du comité relativement aux mesures déployées dans le contexte de la pandémie. Nous faisons appel à la mise en place « d'accommodements raisonnables ». La deuxième présentait les effets de la pandémie sur notre clientèle. La troisième soulevait les inquiétudes du CU en ce qui a trait à la qualité de vie et aux services offerts aux usagers hébergés dans une RAC logée à l'intérieur des murs de l'IUSMQ. Chacune de ces lettres a soulevé l'intérêt de la Direction et des rencontres ont été tenues avec des membres du CU. Certaines mesures correctives ou d'amélioration ont déjà été mises en place.

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

- Aucune mesure d'évaluation n'a été initiée par le CU cette année.
- Une démarche d'évaluation de l'expérience usager visant la clientèle DI-TSA est prévue par le BPUE au cours des prochains mois. Une membre de notre comité a été déléguée au comité de travail du BPUE.

*Direction des programmes en Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme et Déficience physique (DDITSADP) ; Direction évaluation, qualité, performance et éthique (DÉQPÉ).



Défendre les droits et les intérêts individuels et collectifs des usagers

Droits individuels. Le comité des usagers offre un service d'information, de soutien et d'accompagnement très bien structuré (fiches individuelles de soutien et tableau de compilation des demandes) assuré par deux personnes-ressources : personne-ressource à l'information et à l'administration et personne-ressource au soutien et à l'accompagnement.

Au cours de l'année, le comité des usagers a reçu 46 demandes d'écoute et de soutien (usagers et proches), 42 demandes d'information en provenance de parents, 46 demandes d'information de personnes qui travaillent dans le réseau de la santé ou de l'éducation, d'organismes communautaires ou d'entrepreneurs.

Droits collectifs. L'augmentation contestable des frais d'hébergement pour les personnes recevant le Revenu de base garanti est une grande préoccupation. Le dossier ayant été abandonné par la Société québécoise de la déficience intellectuelle, Monsieur Claude Pelletier, membre responsable de ce dossier, a préparé un dossier illustrant l'appauvrissement de notre clientèle hébergée en RI-RTF-RAC au fil des ans. Le dossier a été présenté à M^{me} Maccarone, députée libérale à l'Assemblée Nationale du Québec, qui devait le transmettre au ministre Lionel Carmant, ministre délégué à la Santé et Services sociaux.

Le CU a exprimé ses préoccupations et sa position relativement à « l'institutionnalisation » imposée aux usagers hébergés dans les trois unités administrées par la Direction DI-TSA-DP à l'intérieur des murs de l'IUSMQ. La personne-ressource du comité a été interpellée par des parents, et parfois même par des intervenants de l'établissement, afin de signaler des faits concernant l'absence de qualité de vie de certains usagers, ainsi que des pratiques d'isolement et des mesures de contrôle allant à l'encontre de leurs droits.

En conformité avec sa mission de défendre les droits des usagers, le CUCRDIQ a demandé :

- que des mesures soient prises pour rehausser les pratiques cliniques, ce qui signifie que tous les usagers aient un plan d'intervention à jour et que celui-ci soit révisé selon les modalités établies;
- que le PAM TGC soit élaboré en équipe interdisciplinaire et qu'on suive l'évolution des moyens mis en place;
- qu'on s'assure que les politiques et procédures de même que le code d'éthique soient respectés et qu'une vigie soit effectuée à cet effet (suite au verso).

Composition du Comité des usagers du CRDIQ

Membres

Marie Boulanger Lemieux, parent	Dave Lachance, usager
Pierre Dechêne, usager	Denise Lafleur, parent
Ginette Drouin, parent	Simon Laliberté, usager
Denise Fournier, parent	Claude Pelletier, parent
Rénauld 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.

Liste des divers comités du CIUSSS auxquels sont délégués certains membres du CU

- CUCI
- Comité de restructuration pour la clientèle desservie ou non
- Comité processus qualité en RI-RTF
- Comité tactique télésanté
- Comité de gestion des risques de la Direction DI-TSA-DP
- Comité d'évaluation du déploiement du modèle intégré du partenariat avec l'usager
- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
- Conseil d'administration de l'Association québécoise des comités des usagers en DI-TSA
- Table de mission en DI-TSA du RPCU
- Rencontre de consultation avec l'exécutif du CUCI

Formation continue

Au cours de l'année, plusieurs membres ont assisté à des formations virtuelles offertes par différents organismes. Voici quelques exemples.

- Modèle de développement humain, Processus de production du handicap par l'RIPPH
- Droits des usagers par le RPCU
- Conférence sur la bienveillance et la maltraitance des proches aidants par l'AQCUDITSA
- Accompagnement des usagers DI-TSA et de leurs proches par l'AQCUDITSA
- Forum national sur l'hébergement par PHAS, PARDI, Autisme Montréal, CRADI
- Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité par RPCU et Curateur public du Québec
- Les usagers hébergés en RAC/RI/RTF sont trop médicamenteux : mythe ou réalité? par : PARDI, AMDI, RIPPH, CIUSSS CENTRE SUD MTL
- Le déconditionnement chez l'ainé ou pourquoi l'avenir appartient à ceux qui se lèvent tôt? par CEVQ CIUSSSCN
- Recours DI-TSA par Justice probono