

RAPPORT D'ACTIVITÉS

**Comité des usagers
CRDI de Québec**

2010-2011

Mot du président

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport d'activités du comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec. Le comité s'est réuni à dix reprises cette année, en plus de tenir un souper à Noël avec les membres du COSA.

En prenant connaissance du présent rapport, vous constaterez la diversité des sujets abordés au cours de l'année.

Le comité est toujours heureux de recevoir vos commentaires et suggestions. Je vous invite à ne pas hésiter à nous contacter.

En terminant, je tiens à remercier les membres pour leur soutien, leur disponibilité et leur engagement ainsi que les personnes ressources pour leur précieuse collaboration.

Le président du comité des usagers,

Richard Tessier

La table des matières

Chapitre 1 :

Le mandat du comité des usagers page 4

Chapitre 2 :

Les membres du comité des usagers page 5

Chapitre 3 :

Le bilan de l'exercice page 7

Chapitre 4 :

Le rapport financier page 14

Chapitre 1

Le mandat du comité des usagers

Le comité des usagers, selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux, doit veiller au respect des droits des usagers des établissements publics, privés conventionnés et non conventionnés, et ce, peu importe la mission des établissements, que les usagers soient hébergés ou non.

Plus spécifiquement, le comité des usagers exerce les fonctions suivantes :

- ❑ Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations;
- ❑ Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement qu'administre le conseil;
- ❑ Défendre les droits et intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- ❑ Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il porte plainte auprès de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale ou du commissaire local à la qualité des services.

Chapitre 2

Membres 2010 – 2011



Richard Tessier
Président
DI Vieille Capitale
Portneuf



Suzanne Coté
Vice-président
Poly aînées



Serge Plamondon
Secrétaire
Soutien



Christian Dupont
Trésorier
Coopté



Lise Turgeon
Soutien



Marcelle Richard
DI-Nord



Paulette Beaupré
Soutien



Christiane Dion
TED



Claude Pelletier
Soutien



Pierre Dechêne
Coopté



Claude Hubert
Coopté



André Valerand
Soutien



Marie-Josée Dutil
Soutien

Enfance jeunesse

N.B. : M. Pierre Gadoury a démissionné en cours d'année

Liste des personnes-ressources

Mme Denise Juneau, agente de liaison auprès de la clientèle et des partenaires

Mme France Verret, agente administrative

Mme Michelle Robitaille Rousseau, personne-ressource, Mouvement Personne d'Abord

Chapitre 3

Le bilan de l'exercice

VOLET : PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE VIE ET DÉFENDRE LES DROITS ET INTÉRÊTS DES USAGERS

■ Évaluation continue de la satisfaction de la clientèle

La collaboration avec le CRDI de Québec pour l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle se poursuit. Un premier rapport concernant les sondages reçus pour les groupes 0-14 ans et 15-25 ans a été déposé en juin 2010 à la direction du CRDI de Québec. Les comptes rendus des groupes de discussion 0-14 et 26 ans et plus ont été placés sur le site Internet du CRDI de Québec.

Des difficultés rencontrées pour la production des étiquettes par le système d'information clientèle du réseau des CRDI nous a obligés à arrêter temporairement la distribution des sondages. L'envoi a repris en décembre pour le groupe 26 ans et plus et reprendra en avril 2011 pour les autres groupes.

La prochaine étape est de produire un questionnaire pour les usagers aptes.

■ Fermeture de dossier et liste d'attente

La nouvelle orientation qui mène le CRDI à fermer un dossier lorsque l'utilisateur n'a pas de besoin d'adaptation-réadaptation d'identifié préoccupe le comité des usagers. Cependant, le comité n'a pas été dans la possibilité de voir l'impact sur la liste d'attente de cette orientation. Le comité reste vigilant dans ce dossier.

■ Réorganisation des services socioprofessionnels

Une réorganisation des services socioprofessionnels s'est faite par la fermeture de centres de jour et le regroupement des usagers. Les motifs de ces actions sont en lien avec les restrictions budgétaires et la volonté de rationaliser les services tout en minimisant les impacts sur la clientèle. Richard Tessier et Suzanne Côté ont rencontré Marlène Chevanel afin d'exprimer leurs inquiétudes. Il semble que cette transition s'est bien déroulée et qu'aucune plainte n'a été déposée. Le comité des usagers demeure vigilant.

■ Comité de résidents

Suite à la demande de parents qui étaient préoccupés par les services résidentiels, le comité a formé un sous-comité qui aura pour mandat de s'assurer du bien-être général des résidents et de travailler au développement d'une vision commune usagers, parents, responsables de RNI et CRDI pour une amélioration de la qualité des services résidentiels.

Les objectifs poursuivis sont de sensibiliser les responsables de ressource non institutionnelle (RNI) au vécu des parents, de soutenir les parents lors d'un projet d'hébergement pour leur garçon ou leur fille et de s'assurer de la cohérence entre l'offre de service résidentiel fait à l'utilisateur et aux parents versus l'entente intervenue avec la responsable RNI qui recevra l'utilisateur.

■ Allocation de la prestation de solidarité sociale et augmentation des frais d'hébergement

Le comité des usagers a commencé à travailler ce dossier en février 2009 lorsqu'il a été sensibilisé à la problématique de l'augmentation systématique de la prestation de solidarité sociale et des frais d'hébergement en ressource non institutionnelle. Dans un premier temps, les organismes régionaux de défense de droit ont été sensibilisés aux conséquences pour la clientèle d'une telle situation. Ensuite une consultation a été faite auprès de Me Jacques Larochelle, spécialiste en recours collectifs. Ce dernier, constatant qu'il y avait matière à faire un recours collectif, a demandé un mandat pour travailler ce dossier. Considérant qu'il s'agit d'une problématique provinciale, à notre demande, l'Association du Québec pour l'intégration sociale a accepté le dossier et donné le mandat à Me Larochelle d'enclencher les démarches pour remédier à la situation. Des représentations ont été faites auprès du Ministre de la Santé. En février 2010, le gouvernement indexe l'allocation des dépenses personnelles des personnes hébergées en ressources intermédiaires et s'engage à le faire à tous les ans. Cette allocation n'avait pas été indexée depuis 1993.

Il semble qu'il soit plus difficile de remédier à la situation pour la clientèle en ressource de type familial, car il s'agit d'une loi alors que pour les ressources intermédiaires il s'agissait d'une réglementation.

En mars 2011, Me Louis Riverin a pris la relève de Me Larochelle. Malgré les relances au ministre, aucune modification n'a été faite pour la clientèle en RTF. L'avocat s'apprête à faire une demande en recours collectif pour les deux groupes, car la situation a perduré pendant plus de 10 ans. Le comité continue de faire les suivis avec l'avocat.

■ Soutien aux usagers

- Demande de transfert d'un usager par un responsable de résidence;
- Vérification des antécédents judiciaires des employés des ressources non institutionnelles (RNI);
- Fermeture de résidence pour raison administrative;
- Ratio dans les centres de jour pour personnes polyhandicapées;
- Application des mesures d'urgence dans les résidences et centres de jour;
- Offre de services spécialisés pour les enfants de moins de six ans avec une déficience intellectuelle.

VOLET : SOIRÉE D'INFORMATION

En mai 2010, le comité des usagers en collaboration avec l'Association pour l'intégration sociale (région de Québec), Autisme-Québec et l'Association québécoise pour l'intégration sociale a offert une formation sur mesure pour les parents ayant pour thème « L'intégration scolaire : comment s'y retrouver ».

En juin 2010, présentation sur « Le Continuum résidentiel » par madame Diane Létourneau, chef de service soutien de la coordination DI Vieille Capitale/Portneuf, qui a expliqué les services existant dans la communauté (appartements, chambres et pension, etc.) et par monsieur Patrice Labeau, coordonnateur des ressources non institutionnelles, qui a expliqué les services offerts dans les résidences non institutionnelles (ressource de type familial ou ressource intermédiaire). Il a aussi été question de l'évaluation des besoins de l'utilisateur et de sa famille permettant d'identifier le milieu de vie convenant le mieux à la personne.

En novembre 2010, présentation du film le Minot d'or. Le visionnement du film a permis d'avoir un aperçu du vécu des personnes dans une résidence de type familial. Un échange a suivi.

En mars 2011, présentation sur le thème « Mandats en cas d'inaptitude et dispositions testamentaires » par Me Pierre Morissette, conseiller juridique et notaire de la firme Morissette juristes d'affaires.

VOLET : PRÉSENTATION AU COMITÉ DES USAGERS

Rencontre échange avec René Falardeau, directeur général, sur différents sujets dont le plan de redressement budgétaire.

Présentation de Chantal Caron, directrice responsable des programmes RNI sur le fonctionnement d'une enquête administrative, le processus de sélection des responsables RNI, l'évaluation et le suivi.

Présentation de Émile Piché, doctorant en psychologie communautaire et stagiaire de madame Isabelle Chouinard M.Ps, psychologue sur la recherche réalisée en lien avec le processus d'accès au CRDI de Québec intitulé « Bienvenue au CRDI de Québec! Comment pouvons-nous vous aider ? ». Pour une planification centrée sur la personne : guide à l'intention des professionnels du processus d'accès, évaluation et orientation (AÉO).

Présentation de Marlène Chevanel, directrice clientèle, sur les guides de pratique, le fonctionnement de l'équipe mobile d'intervention, le processus clinique et le rôle de l'intervenant dans les services socioprofessionnels et soutien communautaire

Présentation de Patrice Labeau, coordonnateur ressources non institutionnelles, sur le contrat RNI, la sélection, l'évaluation, la formation des responsables RNI, le ratio et le jumelage.

Présentation de Myriam Trudel, commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de son rôle et échange sur les sujets d'insatisfaction travaillés au comité.

VOLET : AUTRES

📅 Objets promotionnels

Un stylo avec calendrier a été distribué aux usagers, aux parents, aux proches, aux partenaires ainsi qu'à l'ensemble du personnel et aux responsables de résidence.

📅 Congrès

Denise Juneau a été déléguée pour participer au congrès provincial des comités des usagers ayant pour thème « S'engager pour mieux aider » .

📅 Rencontre avec Me Jean-Pierre Ménard

Denise Juneau a été déléguée pour participer à la rencontre échange avec Me Jean-Pierre Ménard ayant pour thème le statut de l'utilisateur et les impacts de la loi sur la santé et les services sociaux.

■ **Présentation au MPD'A**

Le 24 mars 2010, messieurs Richard Tessier, Serge Plamondon et André Vallerand ont présenté, dans le cadre d'une soirée d'information du MPD'A, le comité des usagers et le COSA.

■ **Représentation du Comité des usagers au conseil d'administration des établissements**

Au nom des usagers et des familles, le comité des usagers a écrit une lettre au ministre Bolduc pour s'opposer au projet de loi no 127 qui aurait pour conséquence une diminution de la représentativité des usagers et de leur famille dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

■ **S'informer sur les services offerts aux personnes présentant une DI ou un TED : acteurs, lieux, difficultés, possibilités**

À l'été dernier, le comité des usagers a collaboré au projet de Céline Friche, étudiante à la maîtrise pratiques de recherche et action publique au Centre Urbanisation culture société de l'Institut national de la recherche scientifique à Québec qui a fait un stage-essai au CRDI de Québec.

Le projet est né suite à la lecture du compte rendu des groupes de discussion des 15-25 ans publié par le comité des usagers du CRDI de Québec. Mme Friche a constaté un paradoxe entre l'opinion des parents et l'opinion du CRDIQ quant à l'existence de sources d'information sur les services offerts aux personnes présentant une DI ou un TED. D'un côté, les parents dénonçaient le manque de sources d'information et semblaient demander la création d'une ressource centralisée afin de s'informer sur les services offerts. De l'autre côté, le CRDIQ considérait qu'un nombre important de sources d'information existaient déjà dans la communauté (publications de la Ville de Québec, des bibliothèques, journaux spécialisés, etc.), mais surtout, qu'une source centralisée existait, celle-ci étant le Service 211.

À partir de ce constat, Mme Friche a pensé que les parents n'avaient pas la même opinion que le CRDIQ quant à la responsabilité de les informer. Elle a aussi fait l'hypothèse que les parents ne connaissaient pas ou n'utilisaient pas toutes les ressources existantes. C'est pourquoi, en collaboration avec le CRDI de Québec, elle a décidé d'interroger les parents, les intervenants du CRDI de Québec et les partenaires sur leurs pratiques en matière d'information sur les services ainsi que sur leur connaissance et utilisation du Service 211.

Le résultat de ce stage-essai est disponible sur le site www.crdiq.cq.ca où se trouve le rapport ainsi qu'un résumé du travail de Mme Friche.

• **Délégation**

- Madame Suzanne Côté et M. Richard Tessier sont délégués au conseil d'administration;
- Mesdames Johanne de Senneville, Denise Fournier et Christiane Varin sont déléguées au comité réflexion d'éthique;
- Monsieur André Vallerand est le membre délégué au COSA;
- Monsieur Claude Pelletier est délégué au comité de la gestion des risques;
- Mesdames Lise Turgeon et Marie-Josée Dutil sont délégués au comité de résidents.

VOLET : RECOMMANDATIONS, AVIS OU DEMANDES À LA DIRECTION DU CRDI DE QUÉBEC

■ Vérification des antécédents judiciaires des employés des ressources non institutionnelles (RNI)

Considérant qu'aucune précaution n'est prise pour vérifier les références et les antécédents judiciaires de personnes qui peuvent être employées par les responsables de ressource non institutionnelle et qu'un tel processus de vérification pourrait avoir pour effet d'éloigner des personnes à risque ou mal intentionnées, le comité a recommandé au CRDI de Québec de remédier à la situation en obligeant les responsables de ressources non institutionnelles à vérifier les antécédents judiciaires de toutes personnes qui risquent d'être laissées seules avec un usager.

Le CRDI est à voir la faisabilité d'une telle demande.

■ Droit de fumer dans les ressources non institutionnelles (RNI)

Les RNI étant considérées comme des endroits privés la loi permet que le personnel et les responsables fument dans les résidences. La fumée secondaire est nuisible et peut être néfaste pour certains usagers. Le comité des usagers a demandé au directeur général de faire des représentations pour voir ce qui peut être fait pour que les usagers vivent dans des milieux de vie sans fumée.

Le CRDI de Québec a l'intention de sensibiliser les responsables de RNI à cette problématique.

■ Évaluation des responsables de RNI par les usagers et les parents

Suite à l'information reçue sur le fonctionnement pour l'évaluation des responsables RNI, le comité des usagers a demandé que les usagers et les parents soient consultés lors de cette évaluation.

Le CRDI de Québec est à revoir son fonctionnement, le comité des usagers sera consulté à ce sujet en 2011-2012.

■ Recommandation suite au résultat de l'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle pour les groupes 0-14 ans et 15-25 ans

Dans l'ensemble, les résultats de cette première année d'évaluation continue de la satisfaction des usagers révèlent que les parents des usagers sondés sont satisfaits des services offerts par le CRDI de Québec.

De façon plus précise, le fort taux de satisfaction accordé aux notions de confidentialité, de respect et d'attitude attentionnée semblent démontrer que les diverses actions menées par le CRDI de Québec en ce sens semblent porter fruit (ex. : code d'éthique, valeurs organisationnelles, activités sur la confidentialité, etc.).

De plus, la prise en considération des priorités des parents lors de l'élaboration du plan d'intervention est apparue, pour le comité des usagers, comme un point fort de cette évaluation dans les deux groupes d'âge. Ici encore, il semble que les orientations données au processus clinique sont en voie de bien s'implanter.

On note aussi le haut taux de satisfaction des parents concernant la transmission de l'information pertinente au sujet de leur enfant lors d'un changement d'intervenant ou d'un ajout de service; le comité des usagers est surpris de ce résultat, car il ne représente pas les échos qu'il en avait eus. Les résultats de l'évaluation de l'année prochaine viendront confirmer ou non ce constat.

Le comité des usagers a aussi relevé quelques résultats qui le questionnent. Plusieurs énoncés portant sur les objectifs du plan d'intervention favorisant l'utilisation des services de la communauté ont obtenu des cotes plus basses (ex. : l'intervenant accorde le soutien nécessaire à notre enfant pour utiliser les ressources de son milieu, l'intervenant aide notre enfant à développer ses habiletés sociales et ses habiletés de communication dans la communauté).

Le comité des usagers est sensible au faible taux de satisfaction à l'égard de la stabilité du personnel obtenu pour le groupe des 0-14 ans.

Aussi, les parents des deux groupes d'âge ont mentionné ne pas avoir été questionnés régulièrement sur leur niveau de satisfaction à l'égard des services reçus. Le comité des usagers réitère donc son intérêt à maintenir cette démarche d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle, mais croit également que le CRDI de Québec doit poursuivre la mise en place d'une culture de gestion axée sur la qualité.

Recommandations	Réponse de la direction générale
Maintien des activités de sensibilisation en lien avec les valeurs organisationnelles, le code d'éthique, etc.	Cette recommandation est en lien avec l'objectif 27 de la planification stratégique, dont l'échéancier a été fixé en mars 2012. Cependant, pour la tournée du comité de direction auprès de l'ensemble du personnel, un rappel des principales valeurs de gestion et des valeurs à l'égard de la clientèle a été fait. Pour ce faire, à chacune des rencontres, le directeur général a rappelé ces valeurs et a insisté sur la place importante du code d'éthique dans l'intervention.
Encouragement des intervenants à soutenir les usagers dans l'utilisation des services de la communauté	Pour l'instant, nous n'avons pas élaboré de mesure spécifique pour cette recommandation. Nous analyserons différentes actions pouvant contribuer à l'atteinte de cet objectif dans le cadre de la planification de notre prochaine année.
Mise en place des moyens afin de minimiser l'impact du roulement du personnel sur les usagers (0-14 ans)	Un travail de réflexion est amorcé avec les gestionnaires concernés afin de mettre en place des moyens pour diminuer le changement d'intervenants. Les résultats de ces travaux seront présentés au comité des usagers lorsqu'ils seront terminés à l'automne 2011.

Recommandations	Réponse de la direction générale
<p>Prise des mesures nécessaires afin de diminuer le délai d'attente pour avoir accès à un professionnel (0-14 ans)</p>	<p>La révision de la structure d'encadrement nous a amenés à entreprendre une démarche avec les services offerts par nos professionnels. Cette démarche comporte trois principales étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. augmenter la spécialisation de l'offre de service pour les TGC. 2. revoir ou préciser l'offre de services spécialisés des professionnels ergothérapeute, orthophoniste et physiothérapeute, offre de service qui touche principalement la clientèle en bas âge. 3. revoir les rôles et responsabilités des spécialistes en activité cliniques, qui supportent l'intervention dans les différentes coordinations.
<p>Soutien, pour l'année 2010-2011, pour la poursuite de la mise en place de la démarche d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle tout en s'assurant de l'implantation d'une culture organisationnelle de gestion intégrée de la qualité</p>	<p>La poursuite de la mise en marche du projet d'évaluation se poursuit malgré les difficultés techniques reliées au SIPAD l'automne dernier. Les rapports ont été transmis aux directions concernées. En ce qui a trait à l'implantation d'une culture organisationnelle de gestion intégrée de la qualité, cet objectif a été intégré à l'objectif 32 de la planification stratégique, soit : <i>Implanter un cadre de référence sur l'évaluation de la qualité, de la performance et du suivi des orientations stratégiques.</i></p>

VOLET : SUIVI DES RECOMMANDATIONS, AVIS OU DEMANDES DE L'ANNÉE 2009-2010

■ **Embauche d'une personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement par le CRDI de Québec**

En 2008, le comité des usagers a demandé au CRDI de Québec de regarder la possibilité d'engager une personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Le CRDI de Québec a ajouté à sa planification stratégique un objectif particulier voulant la mise en place d'une politique d'embauche favorisant les personnes ayant une DI ou un TED. Échéancier mars 2012.

■ **Procédure de communication téléphonique**

En 2008, le comité des usagers a sensibilisé le CRDI de Québec aux difficultés rencontrées par les usagers à rejoindre leurs intervenants dû à la complexité du système téléphonique, ainsi qu'au fait que les retours d'appels des intervenants ne sont pas toujours faits dans les délais raisonnables. Un plan de communication pour l'amélioration de la qualité des communications téléphoniques et électroniques pour la clientèle a été mis en place en février 2011.

■ **L'utilisation du pistolet à impulsion électrique (taser) par les policiers dans une résidence du CRDI de Québec**

Les actions entreprises par l'établissement suite au dépôt du rapport du Comité interministériel MSP-MSSS sur les interventions policières en situation d'urgence auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle ont été présentées au comité. Le comité reste préoccupé par le travail effectué auprès de la clientèle présentant des troubles graves de comportement et reste vigilant.

Chapitre 4

Le rapport financier