

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Ouest-  
de-l'Île-de-Montréal**

**Québec** 

# COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE MIRIAM

## Rapport annuel 2020-2021

**Comité des usagers**

**Centre Miriam**

8160, chemin Royden

Mont-Royal (Québec) H4P 2T2

514-345-0210, poste 236

[userscommittee.miriam@ssss.gouv.qc.ca](mailto:userscommittee.miriam@ssss.gouv.qc.ca)

[www.facebook.com/centremiriam](http://www.facebook.com/centremiriam)

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

À titre de présidente du Comité des usagers du Centre Miriam du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, j'ai le plaisir de présenter notre rapport annuel d'activités de 2020-2021.

Jusqu'à maintenant, l'année 2020-2021 a été passionnante et riche en rebondissements. Nous avons connu un parcours en montagnes russes qui nous a renversés et laissés pantois. Les défis habituels du quotidien et de notre mode de fonctionnement tel que nous le connaissions ont fait place à de nombreuses angoisses, alors que nous navigions en pleine incertitude. C'est un exploit incroyable d'avoir réussi à composer avec ces circonstances sans précédent et à avancer en terrain inconnu; aussi, je tiens à dire bravo à la direction et au personnel du Centre Miriam pour leur travail soutenu et l'orchestration organisationnelle de tous les détails qu'entraîne la prestation de services aux clients tout en veillant à leur santé et à leur sécurité.

Le Comité des usagers (CU) du Centre Miriam continue le recrutement de nouveaux membres pour élargir nos effectifs. Deux de nos membres ont décidé d'assumer un rôle secondaire, et l'un d'entre eux a carrément démissionné. Nous cherchons à embaucher une personne-ressource pour diriger nos futures initiatives prioritaires et alléger la charge de travail des membres du comité des usagers. Même si l'année a été difficile, elle a aussi été marquée par la mobilisation, ainsi que par les efforts soutenus que les membres de notre comité ont déployés pour remplir les obligations de leur mandat, soit de représenter les usagers. À cette fin, les membres de notre CU sont allés bien au-delà de l'appel à titre de bénévoles.

Malheureusement, l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus a été freinée par des obstacles administratifs et des dispositions juridiques concernant le consentement à divulguer à une firme indépendante les coordonnées des usagers afin qu'ils puissent répondre à l'enquête. Des mesures rigoureuses pour assurer la confidentialité des coordonnées des usagers ont toujours été prises et cela n'a jamais posé problème au cours des années antérieures. En conséquence, le comité a été contraint de modifier son projet d'évaluation et de le reporter en 2021.

Par ailleurs, notre comité des usagers, avec l'appui du CUCI et de nos administrateurs, a travaillé sans relâche avec les partenaires communautaires pour demander au gouvernement de prioriser la vaccination des personnes adultes ayant un handicap. L'attribution des vaccins et les critères de vaccination sont fondés sur l'âge, et ce facteur déterminant l'a emporté sur le besoin de prioriser ce groupe de personnes. Nous n'avons pas hésité à l'affirmer publiquement lorsque certains des clients de notre centre et des membres du personnel qui prennent soin d'eux ont commencé à tomber malades. Mieux vaut tard que jamais : nous avons finalement réussi à nous montrer persuasifs. Nos usagers considèrent que, s'il y a un aspect où le gouvernement a échoué dans sa gestion de la COVID-19, c'est celui de ne pas avoir répondu adéquatement aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Sur une autre note, les administrateurs du Centre Miriam ont rencontré notre comité des usagers régulièrement de façon à ce que nous puissions travailler ensemble à améliorer les services aux

usagers. Les canaux de communication sont demeurés ouverts, ce qui nous permet de traiter les problèmes qui surviennent en temps voulu et de manière efficace.

Le Comité des usagers du Centre Miriam joue un rôle de premier plan dans le système de santé et des services sociaux. Nous avons agi de concert avec d'autres organismes, à titre de gardiens des droits, de la dignité et des intérêts supérieurs des usagers du Centre Miriam. À cet égard, nous nous sommes acquittés de notre rôle en ce qui a trait à la surveillance et à la réactivité en demandant au ministère de revoir du *Protocole de priorisation pour l'accès aux soins intensifs* au Québec, puisque nous avons dégagé des dilemmes d'ordre juridique et éthique dans sa forme initiale. Notre démarche en vue de modifier le protocole devrait viser à protéger plus adéquatement la vie et le bien-être de nos clients s'ils devaient malheureusement être admis aux soins intensifs en contexte pandémique. Par ailleurs, nous avons aussi pris des mesures pour que ce crée de façon proactive une politique à l'Hôpital général juif concernant l'accompagnement des usagers ayant une DITSA lors d'un séjour hospitalier. Des usagers ont besoin de l'accompagnement en tout temps d'un proche-aidant ou d'une personne qui est formée à pouvoir communiquer avec eux pour assurer leur protection et leur sécurité pendant leur hospitalisation. Nous avons aussi maintenu des liens actifs avec des organismes communautaires de défense des droits des personnes handicapées en vue d'atteindre des objectifs communs. Cette année, nous avons demandé au gouvernement d'augmenter les sommes consacrées aux allocations de dépenses personnelles pour les personnes DITSA hébergées en ressources intermédiaires (RI).

Nous faisons du réseautage avec nos partenaires en prestation de soins pour veiller à ce que nos préoccupations soient entendues, respectées et prises en compte dans toute planification ou transformation des services, et insistons pour participer activement aux comités de travail et séances Kaizen de nos établissements, ce qui, à notre avis, jette des bases solides pour les communications et la transparence des liens avec nos dirigeants.

En prévision de la prochaine année, nous demeurons résolus dans notre engagement à servir les usagers du Centre Miriam, et gardons bon espoir que l'arc-en-ciel poindra à l'horizon et que « ça va bien aller ».

**Debbie Schichtman, présidente du Comité des usagers du Centre Miriam**

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2020-2021

#### RÉALISATIONS

- Nous avons établi une bonne communication avec la nouvelle Direction de la réadaptation du CIUSSS;
- Nous avons planifié des stratégies de communication continue pour faciliter la prise de contact avec nos usagers. Nous sommes fiers d'avoir établi notre propre page web et notre propre présence sur les plateformes de médias sociaux, grâce auxquelles nous pouvons échanger avec les usagers et leur famille ainsi qu'avec les citoyens concernés sur toutes les questions qui les intéressent ou les préoccupent, en plus de les informer de leurs droits et obligations et de fournir des liens pertinents et utiles vers les organismes et ressources communautaires;
- Nous avons réitéré notre demande de représentation du Comité des usagers au sein de tous les comités de travail du Centre Miriam;
- Nous avons prévu des réunions aux deux semaines ou mensuelles avec la direction du Centre Miriam afin de discuter des questions liées à la COVID-19 et aux préoccupations des usagers;
- Nous avons intensifié notre présence dans les réseaux sociaux en publiant périodiquement des articles et des ressources pédagogiques;
- Nous avons lancé une campagne de sensibilisation pour accroître la visibilité du CU auprès des usagers du Centre Miriam et des membres de leur famille en envoyant une série de cartes postales;
- Nous avons collaboré avec la direction du Centre Miriam afin d'offrir une séance d'information en ligne sur les services offerts (inscription de 100 participants);
- Nous avons tenu l'assemblée générale annuelle de façon virtuelle (35 participants);
- Nous avons travaillé en collaboration avec le Comité des usagers du CIUSSS à la mise en place de communications gouvernementales centralisées, harmonisées, sécurisées et confidentielles par courriel;
- Nous avons demandé à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services d'effectuer une présentation dans le cadre d'une réunion du Comité des usagers;
- Nous avons exprimé des préoccupations à l'égard de l'annonce en 2019 du déménagement des programmes et services actuellement offerts au Centre communautaire Lori Black en raison de la vente de la propriété. Tout au long du dernier exercice financier, nous avons continué à nous renseigner auprès de la direction du Centre Miriam au sujet de la vente de la propriété, en plus de tenir des consultations au sujet du déménagement des programmes et services;
- Nous avons plaidé en faveur de la révision du protocole d'accès aux soins pour les personnes atteintes de la COVID-19;
- Nous avons plaidé en faveur de l'accès prioritaire à la vaccination contre la COVID-19 pour notre clientèle vulnérable;

- Nous avons plaidé en faveur de l'établissement d'un protocole et de financement pour l'accompagnement à l'hôpital des clients du Centre Miriam;
- Nous avons plaidé en faveur de la création d'un comité à l'intention des usagers ayant des besoins spéciaux à l'Hôpital général juif, y compris la participation des intervenants;
- Nous avons plaidé en faveur de la mise en place d'une clinique médicale et dentaire adaptée aux personnes DITSA au CLSC René-Cassin;
- Nous avons tenu des consultations avec la Direction au sujet de la vente du terrain adjacent au Complexe Guimont;
- Nous avons échangé sur la création d'une chorale pour les clients du Centre Miriam (le projet ira de l'avant une fois que les restrictions liées à la COVID-19 seront assouplies);
- Nous avons entrepris une collaboration sur le projet de recherche intitulé *The User Experiences and Agency Among Adults With IDD* (le projet a été reporté au printemps 2021), avec la professeure Tara Flanagan (Université McGill). Deux représentants du Comité des usagers participent au comité consultatif de la recherche, et un membre de notre comité participera à un groupe de discussion;
- Nous avons mis sur pied un sous-comité chargé de réaliser un sondage sur la satisfaction des usagers du Centre Miriam;
- En collaboration avec le CUCI, nous avons soutenu le financement d'un documentaire québécois, qui consistait à suivre des adultes présentant des besoins spéciaux au cours de la pandémie de COVID-19, intitulé *Just as I Am*.
- Nous avons plaidé en faveur du contrôle de la qualité et de la sécurité des clients des services résidentiels, de façon à réduire au minimum le risque de négligence et de maltraitance des usagers.

## **PRIORITÉS**

- Embaucher une personne-ressource afin d'optimiser les effectifs et la mobilité du Comité des usagers;
- Recruter deux membres du Comité pour représenter tous les collèges électoraux du Comité des usagers du Centre Miriam;
- Plaider en faveur d'une procédure transparente de traitement des plaintes, où le Comité des usagers jouerait un rôle actif afin d'assurer le respect des droits et l'anonymat des usagers et de leurs proches aidants;
- Mettre en place une enquête de satisfaction des usagers du Centre Miriam et de leurs représentants;
- Plaider en faveur d'un contrôle diligent rigoureux des politiques de recrutement et des exigences en matière de qualification des gestionnaires et des membres du personnel du Centre;

- Faire le point en temps réel sur les questions relatives aux soins de santé dans le contexte de la pandémie afin d’informer les usagers et leur famille des changements apportés par les décrets ministériels et leur fournir des liens utiles;
- Promouvoir des webinaires sur des sujets d’intérêt public;
- Accroître constamment nos compétences informatiques et technologiques afin de faciliter les interactions;
- Plaider en faveur de changements nécessaires visant à améliorer l’expérience des usagers et à protéger leurs droits et leur intégrité.

#### 4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	Collèges électoraux	Élu(e)s par acclamation	Type de membre		Rôle
			Usager (famille)	Usager	
1	Ressources accompagnement continue (RAC)	Debbie Schichtman	X		Présidente
2	Services de réadaptation 0 à 6 ans	Vacant	X		Vacant
3	Services de réadaptation 7 à 21 ans	Carrie Markin	X		Secrétaire
4	Services de réadaptation 22 ans et plus	Helene Donath	X		Membre
5	Programme de jour pour adultes au Centre communautaire Lori Black	Electra Dalamagas	X		Vice-Présidente (en congé)
6	Programme de jour pour adultes – autres sites	Toby Benlolo	X		Trésorière, représentante au CUCI
7	Services résidentiels RI-RTF	Rosanne Superstein	X		Membre (en congé)
8	Appartements supervisés	Andrea Leibovitch		X	Membre

	Collèges électoraux	Élu(e)s par acclamation	Usager (famille)	Usager	Rôle
9	Enclaves, programmes pré-emploi et soutien à l'emploi	Judy Zimlichman (démission nov. 2020)	X		Vacant
10	Usagers résidant avec leur famille naturelle	Jeff Wagen	X		Membre

## 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

Il est possible de communiquer avec les représentants du Comité des usagers du Centre Miriam à l'aide des coordonnées suivantes :

Courriel : [userscommittee.miriam@ssss.gouv.qc.ca](mailto:userscommittee.miriam@ssss.gouv.qc.ca)

Téléphone : 514-345-0210 poste 236

Facebook : [www.facebook.com/centremiriam](https://www.facebook.com/centremiriam)

Adresse :

Centre Miriam  
8160, chemin Royden  
Mont-Royal (Québec) H4P 2T2

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- **Webinaire virtuel à titre informatif (3 décembre 2020)**

- Nous avons tenu un premier webinaire intitulé *Nous sommes votre Comité des usagers – Nous sommes votre voix*. Notre direction et les membres de la haute direction ont présenté le Centre Miriam et les sept services qu'il offre :
  1. Accès, évaluation et orientation
  2. Adaptation et réadaptation des personnes (services pour enfants et adultes)
  3. Soutien et consultation auprès des familles et des proches
  4. Soutien et consultation spécialisés auprès des partenaires
  5. Intégration communautaire
  6. Intégration à l'emploi
  7. Répit et séjour en résidence
- Ce survol de 60 minutes des services offerts par le Centre Miriam a été suivi d'une séance de questions et réponses de 30 minutes. Comme cette période était limitée, bon nombre de questions sont restées sans réponse. Plus de 100 personnes se sont inscrites, dont 75 ont choisi d'être ajoutées à notre liste de contacts. Ce webinaire peut être téléchargé sur

notre page médiatique : <https://centremiriam.com/en/2021/01/12/services-offered-by-miriam-home/>

Cet événement témoignait de notre ténacité pour nous adapter aux réalités de la vie avec la COVID-19. La plupart d'entre nous ne possédaient pas les compétences techniques nécessaires pour l'utilisation des plateformes Zoom et Teams, et encore moins les rudiments de la tenue de webinaires; bref l'aspect logistique de cet événement nous semblait à prime abord insurmontable. Nous avons réussi et avons vécu une soirée exceptionnelle sur le plan de la participation et de la qualité des exposés et des échanges.

- **Campagne de sensibilisation**

- Nous avons embauché un conseiller pour créer une campagne de sensibilisation;
- Une série de cartes postales ont été envoyées à environ 800 usagers.

- **Présence accrue dans les médias sociaux** (Facebook, page web), afin d'informer les usagers et leur transmettre des renseignements pertinents. À l'heure actuelle, 159 personnes nous suivent sur Facebook.

- **Toutes les réunions du conseil d'administration sont accessibles au public.** Les avis de convocation sont publiés sur notre page Facebook.

- **Assemblée générale annuelle virtuelle du Comité des usagers du Centre Miriam** (17 décembre 2020), avec la conférencière Carly Goodman (*An Inclusion Pirouette in a Pandemic: Hope, Discovery and Forging Ahead*), qui a souligné le droit des usagers à demeurer actifs au sein des programmes d'intégration communautaire et de socialisation. Nous avons informé les usagers de ce qui suit :

- Mandat du Comité
- Plan d'action et budget annuels
- Projets spéciaux
- Droits des usagers
- Comment déposer une plainte

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

- Nous avons orienté de façon proactive la politique hospitalière concernant l'accompagnement de nos clients qui nécessitent un défenseur ou un gardien à leur chevet en tout temps de manière à assurer leur protection et leur sécurité pendant leur hospitalisation.
- Nous avons invité la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services à présenter la politique visant à contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes adultes vulnérables.



- Crise de la COVID-19 – nous avons plaidé en faveur de la révision du *Protocole de priorisation pour l'accès aux soins intensifs*, de l'accès prioritaire des personnes DITSA à la vaccination, de la priorisation de l'accès et du maintien des services aux usagers DITSA.
- Nous avons diffusé des concerts en direct sur notre page Facebook afin d'améliorer le moral et le bien-être social et socioaffectif de nos usagers. Nous remercions Rachel Dara pour ses talentueuses contributions musicales.

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

- La réalisation d'une enquête de satisfaction a été considérablement retardée en raison de la politique du CIUSSS concernant la confidentialité des renseignements personnels et de leur transfert avec toute les mesures de sécurité requises à une tierce partie (firme qui réalise l'enquête). Avec l'aide du CUCI, le budget a été approuvé en vue de sa tenue au printemps 2021. Cela échappait au contrôle du Comité des usagers.

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

Nous avons rencontré la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, Maude Laliberté, qui a effectué un survol de toutes les plaintes déposées au cours de l'année 2020. De plus, nous avons rencontré Chantal Bellerose, adjointe à la Direction de la qualité, coordonnatrice de la qualité, de la gestion des risques, de l'agrément, de l'éthique clinique et de l'expérience usager et Planetree, afin d'aborder une liste détaillée de questions touchant deux événements sentinelles qui ont eu lieu cette année. Nous sommes en attente des rapports officiels une fois les enquêtes terminées.

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

Le Comité des usagers a dégagé et soulevé des préoccupations à l'égard de la supervision des pratiques de gestion dans deux milieux de RI. La difficulté d'assurer des freins et contrepoids appropriés dans nos modèles d'hébergement entraîne la nécessité d'exercer un contrôle diligent rigoureux des politiques de recrutement et des exigences en matière de qualification des gestionnaires et des membres du personnel des services résidentiels. Des procédures de suivi régulier et de documentation favoriseront la reddition de comptes, en plus de protéger le bien-être socioaffectif et physique de nos clients et leur qualité de vie dans son ensemble.

# **7. TENUE DES RENCONTRES**

## **a) Réunions du Comité en 2020-2021 : 7**

27 août, 24 septembre, 22 octobre, 19 novembre, 18 janvier, 11 février et 11 mars.

Remarque : entre le 1<sup>er</sup> avril et le 27 août, plusieurs réunions ponctuelles ont été tenues pour traiter des questions touchant le Comité, des problèmes liés à la COVID-19 et de la campagne de sensibilisation.

#### **b) Assemblée générale annuelle**

L'assemblée générale annuelle (AGA) a été tenue le 17 décembre 2020 sur Zoom; celle-ci comptait 35 participants. Un enregistrement de l'AGA est accessible à partir de liens sur notre page Facebook et notre page web.

#### **c) Autres réunions**

- Réunions du Comité (aux deux semaines ou mensuelles, total de 11) avec la direction du Centre Miriam pour aborder les questions liées à la COVID-19 et les préoccupations des clients à cet égard.
- Sous-comité affecté au développement médiatique
- Sous-comité affecté à la campagne de sensibilisation
- Sous-comité affecté aux demandes d'information des usagers
- Réunions mensuelles du CUCI
- Réunions sur les projets spéciaux du CUCI
- Compte tenu de la crise de la COVID-19, le Comité des usagers du Centre Miriam et le CUCI ont communiqué régulièrement, soit par texto, par courriel ou de façon virtuelle, pour demeurer à l'affût des changements.

## **8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES**

- Maude Laliberté, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, a participé à une réunion de notre comité pour effectuer un survol du traitement des plaintes et répondre à nos questions (18 janvier 2021).
- Nous avons rencontré la conseillère juridique sénior du CIUSSS, Me Nathalie Lecocq concernant les demandes d'information au sujet des événements sentinelles. Nous obtiendrons des réponses à nos demandes suivant la conclusion de l'enquête judiciaire.
- Nous avons renouvelé notre adhésion à l'organisation régionale de défense des droits des personnes DITSA (CRADI).

## **9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR 2021-2022**

- Remplir notre mandat de mener une enquête de satisfaction auprès de tous nos clients quant à leur degré de satisfaction envers les services offerts par le Centre Miriam. Nous travaillons avec la Direction de la qualité afin de mesurer la satisfaction des usagers de manière quantitative, et

réaliserons une série de 40 entrevues qualitatives auprès des usagers et de leurs représentants de concert avec Médaillon Groupe Conseils.

- Plaider en faveur de l'amélioration des freins et contrepoids et un contrôle de la qualité des services résidentiels, de façon à réduire au minimum le risque de négligence et de maltraitance des résidents ayant une déficience intellectuelle;
- Continuer de faire le point en temps réel sur les questions relatives aux soins de santé dans le contexte de la pandémie afin de tenir les usagers et leur famille au courant des changements apportés par les décrets ministériels et leur fournir des liens utiles;
- Assister à des conférences, en faire la promotion ou en présenter (virtuelles ou en personne);
- Poursuivre la campagne de sensibilisation des usagers;
- Tenir des séances d'information à l'intention des usagers;
- Continuer à diffuser des renseignements pertinents par l'intermédiaire des plateformes de médias sociaux;
- Augmenter et renforcer les canaux de communication avec la Direction de la réadaptation;
- Maintenir la participation du Comité des usagers au sein du comité de déménagement du Centre communautaire Lori Black;
- Créer un sous-comité afin d'établir les critères d'embauche d'une personne-ressource pour assurer l'efficacité du Comité;
- Explorer la possibilité d'échanger avec le programme *Vrais copains* ([www.bestbuddies.ca](http://www.bestbuddies.ca)) et d'adapter ce programme aux usagers du Centre Miriam;
- Plaider en faveur de l'examen et de la révision des plans de services individualisés et faire en sorte qu'ils soient communiqués aux usagers et à leur famille chaque année;
- Élaborer des soins aux patients dont la priorité est établie en fonction des besoins, sans égard à tout autre facteur discriminatoire;
- Prêter main-forte aux usagers qui déposent une plainte ou expriment leur insatisfaction.

## **10.CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)**

Voici les recommandations formulées par notre comité des usagers :

### **DIRECTION DE LA RÉADAPTATION**

1. Nous recommandons que la direction assume davantage de responsabilités envers les clients des services résidentiels.
  - a. Le Centre Miriam doit assurer que des freins et contrepoids appropriés sont en place pour assurer la sécurité physique, l'intégrité et la dignité des clients des services résidentiels.

- b. Veiller à ce que des freins et contrepoids appropriés soient établis dans nos modèles d'hébergement afin d'exercer un contrôle diligent rigoureux des politiques de recrutement et des exigences en matière de qualification des gestionnaires et des membres du personnel des services résidentiels; et élaborer des procédures de suivi régulier et de documentation pour favoriser la reddition de comptes, en plus de protéger le bien-être socioaffectif et physique de nos clients et leur qualité de vie dans son ensemble.
  - c. Encourager le Centre Miriam à appliquer et à promouvoir la politique d'établissement pour contrer la maltraitance :
    - o Soutenir les gens dans les efforts qu'ils déploient pour prévenir la maltraitance;
    - o Assurer la compréhension et le respect de la politique de l'établissement;
    - o Réaliser des audits et adopter les recommandations de mesures correctives.
2. Encourager le Centre Miriam à adopter des politiques qui améliorent le bien-être des usagers et favorisent leur inclusion sociale et leur intégration communautaire.
  3. S'assurer qu'un membre du Comité des usagers participe à tout comité de travail portant sur la planification, la mise en œuvre et l'examen des services.
  4. Le Centre Miriam doit favoriser la participation des membres de la famille et respecter leur volonté en ce qui a trait aux évaluations, aux rapports, aux protocoles ou à la modification des services.
  5. Le Centre Miriam ne devrait pas confier en sous-traitance des services destinés aux personnes atteintes d'autisme ou ayant une déficience intellectuelle qui présentent des « besoins élevés » à des organismes du secteur communautaire qui ne possèdent ni les moyens ni l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins de cette clientèle.
  6. Nous recommandons au Centre Miriam :
    - a. D'optimiser les services offerts aux usagers en faisant appel aux ressources accessibles auprès du CIUSSS;
    - b. D'adhérer à des pratiques centrées sur le client plutôt qu'à des pratiques centrées sur l'établissement;
    - c. De ne pas oublier que tous les clients ayant une déficience méritent de bénéficier de services de réadaptation;
    - d. De reconnaître que les personnes qui présentent des besoins plus élevés nécessiteront davantage de services.
  7. Le Centre Miriam ne devrait pas tenter d'appliquer un « modèle clinique » (ou d'épisodes de services) aux services de réadaptation en ce qui a trait à l'autisme et aux déficiences intellectuelles. Le modèle devrait être axé sur un continuum de services tout au long de la vie de l'usager, et non sur des épisodes de services.
  8. L'administration du Centre Miriam doit promouvoir et améliorer les communications avec les usagers et leur famille, ainsi que les représentants du Comité des usagers.