

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

Québec 

MIRIAM HOMES USERS' COMMITTEE Annual report 2021-2022

Comité des usagers

Centre Miriam -Miriam Home and Services

8160 Chemin Royden

Ville Mont-Royal QC H4P 2T2

514-345-0210 poste 236

userscommittee.miriam@ssss.gouv.qc.ca

www.centremiriam.com

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 l'année 2021-2022.

Cette année, comme la dernière, a été principalement aux couleurs des variantes de la COVID-19 et de ces impacts sur les personnes et leurs familles. À ce sujet, nous nous sommes appliqués à vous tenir rapidement informer des différentes directives et recommandations provenant du gouvernement ou de la direction de la santé publique nationale ou régionale, et ce, par le biais de notre page Facebook ou de notre site web. Nous avons aussi revendiqué la priorisation de la vaccination pour nos usagers ainsi que la mise en place de couloir particulier favorisant la vaccination des usagers selon leurs besoins.

Malgré ces aléas, le conseil d'administration du comité des usagers est fier de ses réalisations en collaboration avec la direction de réadaptation du CIUSSS, entre autres, la mise en place d'un document indiquant les particularités et les besoins des usagers pour faciliter leurs hospitalisations ainsi que la mise en place d'un protocole d'accompagnement lors d'hospitalisation selon les besoins de chaque usager.

Au cours de cette année, nous avons pu compléter la démarche du sondage de satisfaction auprès de 40 usagers ou de leurs représentants, nous sommes en attente de la présentation du rapport final, qu'il nous fera plaisir de vous présenter dès que possible.

Nous sommes très fiers aussi de notre participation au tournage du documentaire : Just as I am, the Shira Choir. Documentaire qui démontre de façon humaine et concrète la réalité de qui a été vécue par les membres de la chorale pendant la première année de la pandémie. Ce documentaire démontre aussi la grande résilience et capacité d'adaptation des usagers ainsi que l'importance de l'intégration sociale pour leur bien-être et cheminement personnel.

Au cours de cette année, le CA du comité des usagers c'est aussi affairé à poursuivre ses travaux en collaboration avec la Docteur Tara Flanagan concernant la recherche sur l'autodétermination des usagers.

Plusieurs autres dossiers ont été porté à notre attention et ont été traité au cours de l'année, en plus de répondre à des situations personnelles de certains usagers et proches aidants, le comité des usagers a tenu à vous offrir un atelier donné par la psychologue Dr Harriet Greenstone intitulé « Réfléchir. Se détendre. Se reconnecter », atelier d'autosoin pour les proches aidants.

C'est avec plaisir que nous avons embauché en janvier dernier une personne ressource afin d'apporter un support au comité des usagers. Cette embauche, bien que à temps très partiel, permettra aux membres de l'exécutif de reprendre un peu leur souffle après ces deux dernières années très exigeantes en temps et implication.

Nous continuons à faire 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.

Debbie Schichtman, présidente du Comité des usagers du Centre Miriam

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2021-2022

Enjeu conjoncturel : la pandémie au COVID-19

Objectif : Dans le contexte de la pandémie au COVID-19, représenter les usagers et se faire le porte-voix de leurs préoccupations et de leurs droits auprès de l'établissement.

Réalisations :

- Informer et soutenir les personnes et les familles des différentes directives et consignes émanant du MSSS les concernant.
- Informer et soutenir les personnes et les familles des différentes directives et consignes émanant de l'Institut nationale de la santé publique du Québec (INSPQ) et de la direction de la santé publique de Montréal.
- Discussion avec la Direction pour la mise en place d'un protocole d'accompagnement lors d'hospitalisation
- Mise en place du document de présentation des particularités et besoins de la personne lors d'hospitalisation.
- Revendiquer, en collaboration avec les groupes de défenses de droits, la priorisation de la vaccination des personnes présentant une DI ou un TSA
- Priorisation obtenue pour l'ensemble des personnes
- Mise en place de trajectoires de vaccination adaptées aux besoins des personnes

Objectif : Fournir des mises à jour en temps réel sur les questions liées aux soins de santé en cas de pandémie, afin d'informer nos clients et leurs familles des changements apportés aux décrets ministériels et de donner des liens utiles à suivre.

Réalisations :

- Diffusion sur la page Facebook du comité des usagers des directives et des consignes émanant du gouvernement du Québec, du ministère de la Santé et des services sociaux, de l'institut national de la santé publique du Québec et de la Direction régional de la santé publique concernant l'ensembles des sphères de vie des personnes et de leurs familles.

Enjeu 1: Optimiser les effectifs et la mobilité du CU

Objectif: Engager une personne-ressource

Réalisation :

- Embauche en janvier d'une personne-ressource à temps partiel
- Établissement de lien de collaboration avec le Comité Régional pour l'Autisme et la Déficience Intellectuelle (CRADI), avec l'Association Québécoise des Comités des Usagers en Déficience Intellectuelle et Trouble du Spectre de l'Autisme (AQCUDITSA), le Conseil pour la protection des malades (CPM) et le Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH)

Objectif: Recruter deux membres du Comité pour représenter tous les collèges électoraux du Comité des usagers du Centre Miriam;

Réalisation :

- Malgré les efforts du CU et dû à la situation sanitaire actuelle, le recrutement n'a pas atteint ses objectifs et de plus, nous avons perdus en cours de chemin deux membres du comité

Enjeu 2: Connaître le niveau de satisfaction des usagers

Objectif: Avoir une vue d'ensemble et complète du niveau de satisfaction des personnes et de leurs familles des services obtenus par le CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île de Montréal

Réalisation :

- Embauche de la firme Médaillon pour procéder conception, aux rencontres de 40 personnes et familles, à l'analyse du sondage et à la rédaction du rapport final.
- Discussion avec la Direction afin d'obtenir les coordonnées de 40 personnes pouvant participer au sondage.
- Rapport préliminaire reçu, en attente de la version finale et de la présentation au CA du comité des usagers Miriam.

Enjeu 3: S'ASSURER DE LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES ET LEURS FAMILLES

Objectif : 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 des ressources d'hébergement (RI-RTF) Centre;

Réalisation :

Objectif : 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;

Réalisation :

Objectif: Plaider en faveur de changements nécessaires visant à améliorer l'expérience des usagers et à protéger leurs droits et leur intégrité.

Enjeu 6: INFORMER LES PERSONNES ET LEURS FAMILLES

Objectif: Promouvoir des webinaires sur des sujets d'intérêt public;

Réalisation :

Enjeu 7: FAVORISER LA COMMUNICATION ENTRE LE CA ET SES MEMBRES

Objectif : Accroître constamment nos compétences informatiques et technologiques afin de faciliter les interactions;

Réalisations :

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

	Collèges électoraux / Electoral Colleges	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- 6 ans	Vacant	X		Vacant
3	Services de réadaptation 7- 21 ans	Carrie Markin	X		Secrétaire
4	Services de réadaptation 22 ans et plus	Helene Donath	X		Membre (congé)
5	Programme de jour pour adultes au Centre communautaire Lori Black	Electra Dalamagas (Démission mars 2022)	X		Vacant
6	Programme de jour pour adultes – autre sites	Toby Benlolo	X		Trésorière, Représentante au CUCI
7	Services résidentiels RI-RTF	Rosanne Superstein (Démission mars 2022)	X		vacant
8	Appartements supervises	Andrea Leibovitch		x	Membre
9	Enclaves, programmes pré- emploi et soutien à l'emploi	Vacant			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

Téléphone : **514-345-0210** poste 236

Facebook : 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

- **Campagne de sensibilisation**

- Envois de séries 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, 166 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 (2022-03-22).**
 - Nous avons informé les usagers de ce qui suit :
 - Mandat du Comité
 - Droits des usagers
 - Plan d'action et budget annuels
 - Période de questions des membres : Avec la présence de la direction et des directions adjointes de la Direction de la réadaptation et des services multidisciplinaires
 - Projection du documentaire: *Just as I am : The Shira Choir*

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

- Mise en place d'un document (passeport) contenant les informations importantes sur les particularités et besoins de l'utilisateur, à être utilisé lors d'hospitalisation
- Mise en place d'un protocole d'accompagnement selon les besoins de l'utilisateur lors d'une hospitalisation
- Revendication et suivi des travaux pour la mise en place de services médicaux et dentaires correspondant aux besoins complexes des usagers le nécessitant

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

- Réalisation du sondage auprès de 40 usagers ou répondants.
 - Dépôt préliminaire du rapport effectué. En attente de la présentation du rapport final
3. **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.**
- Collaboration pour instaurer des protocoles et corridors de vaccination répondant aux besoins des usagers
 - Implication dans certains dossiers personnels d'usagers en lien avec les services d'hébergements et de jour.
4. **Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.**

7. TENUE DES RENCONTRES

a) Réunions du Comité en 2021-2022 : 12

Les rencontres se sont tenues virtuellement les : 21 avril, 6 mai, 30 juin, 2 septembre, 30 septembre, 26 octobre, ..., 25 janvier, 27 janvier, 14 février, 18 février, 10 mars, 21 mars.

b) Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle (AGA) a été tenue le 22 mars 2022 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 à l'embauche et l'encadrement de la personne ressource (4 rencontres)
- 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

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR 2022-2023

- Collaborer aux travaux concernant le déménagement des services situés au Centre Communautaire Lori Black;
- Collaborer aux travaux du développement de la qualité des services d'hébergement;
- Faire le suivi des déplacements des usagers hébergés par suite des fermetures de RI et RTF;
- Mise en place d'un comité de travail de suivi des recommandations et conclusions incluses au rapport final du sondage de satisfaction de la clientèle;
- Poursuivre la collaboration aux travaux de recherche du Dr Tara Flanagan sur l'autodétermination des usagers et la diffusion des outils issus de celle-ci;
- Collaborer aux travaux de la mise en place de la nouvelle gamme de service du MSSS
- Création d'un dépliant de présentation du comité des usagers de son rôle et de ses responsabilités
- Creation of a brochure presenting the role and responsibilities of the users' committee

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Direction de la réadaptation et des services multidisciplinaires :

1. En général :

- Offrir une stabilité de service malgré les départs et les réorganisations des services
 - Assurer le transfert des informations essentielles et pertinentes lors de changement d'intervenant;
 - Assurer la continuité des services ou une rupture d'au plus un mois de ceux-ci;
- Développer des services de répit pour l'ensemble de la clientèle et selon leur groupe d'âge.
- Prendre en considération les réalités de vie et d'horaires des parents afin de leur éviter des complications logistiques travail/famille
- 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'évaluation des services.

2. Service d'accès, évaluation et orientation :

- Dès le premier contact, fournir aux personnes et leurs familles des informations écrites des programmes et services offerts par la Direction, et ce, dans la langue de leur choix (français ou anglais),
- Tenir informer les personnes et familles en liste d'attente des délais prévus d'obtention du service, et ce, tous les trois mois;
- Remettre aux familles le dépliant du Comité des Usagers dès leur inscription.

3. Services résidentiels :

- Renforcer les mesures de surveillances et de contrôle pour garantir des services de qualités et le respect de la sécurité, de l'intégrité et de la dignité des résidents.
- Renforcer la mise en place d'activités stimulantes dans les milieux de vie et selon les intérêts des personnes hébergés;
- Favoriser l'autodétermination des personnes hébergées dans les milieux de vie;
- Permettre à un membre du Comité des usagers d'accompagner les agents de qualité lors de visites dans les milieux de vie sous sa responsabilité,
- Offrir un service d'hébergement dans la langue désirée par la famille et la personne (français ou anglais);
- Promouvoir l'application de la politique d'établissement pour contrer la maltraitance :
 - Assurer la formation continue de la politique auprès des promoteurs, des employés des RI-RTF-RAC et des employés de la direction de réadaptation;
 - Inclure dans cette formation des outils de détection des signes de situations de maltraitance;
 - Assurer la compréhension et le respect de la politique de l'établissement par tous les intervenants;
 - Soutenir les promoteurs et les employés dans leurs efforts à prévenir la maltraitance;

4. Service 0-6 ans :

- Offrir des rencontres d'information et de d'échange aux parents en attente de service et desservis au sujet de :
 - Des programmes et services
 - Support aux parents d'enfants vivant avec une DI ou un TSA
 - Étapes de développement et transitions

5. Service 7-21 ans :

- Assurer un transfert d'information et un support au milieu scolaire lors des transitions et par la suite si nécessaire;
- Maintenir les services professionnels auprès de l'enfant jusqu'à ce que le milieu scolaire puisse prendre la relève;
- Offrir des rencontres d'information et de d'échange aux parents en attente de service et desservis au sujet de :
 - Transition scolaire
 - Adolescence et puberté
 - Vie émotive
 - Besoin d'autodétermination

6. Service 21 et plus :

- Service d'intégration communautaire :
 - Développer de nouveaux services selon les besoins des personnes afin d'éliminer les longues périodes d'attente
 - Mettre en place des activités de développement des compétences et de découvertes d'intérêts
 - Maintenir les services selon les besoins et intérêts des usagers

- Service d'intégration au travail :
 - Développer de nouveaux services selon les besoins des personnes afin d'éliminer les longues périodes d'attente
 - Maintenir les services selon les besoins et intérêts des usagers
 - Favoriser l'accès à des emplois rémunérés par le biais de collaboration avec les organismes d'intégration à l'emploi