

RAPPORTS D'ACTIVITÉS ET FINANCIER 2022-2023

Comité des usagers du Centre de réadaptation en dépendance de Montréal

(CU du CRDM)



Logan, membre du Comité des usagers, tient un kiosque d'information au

3530 rue Saint-Urbain, le 30 janvier 2023

Québec 

1. COORDONNÉES, MANDATS ET FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

COORDONNÉES

Comité des usagers

Centre de réadaptation en dépendance de Montréal (CRDM)

950, rue Louvain Est, Local E-149

Montréal (Québec) H2M 2E8

Téléphone : 514-385-1232, poste 5149

Courriel : cu.crdm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

MANDATS

Conformément au *Cadre de référence relatif aux Comités des usagers et aux comités des résidents* publié par le Ministère de la santé et des services sociaux, en 2018, les comités des usagers ont pour mandats :

1. De veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits;
2. D'être le porte-parole des usagers (et des résidents) auprès des instances de l'établissement;
3. D'avoir une préoccupation particulière envers les groupes d'usagers les plus vulnérables;
4. De promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

FONCTIONS

Pour réaliser leur mandat, les comités des usagers doivent assumer les fonctions suivantes :

1. Renseigner les usagers hébergés sur leurs droits et leurs obligations;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers hébergés et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un de ceux-ci, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. Accompagner un usager qui en fait la demande dans certaines démarches ou rencontres.

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

2022-2023 : *La relance du Comité des usagers*

À tous les usagers

*La force est notre alliée alors nous devons rester forts. N'oublions pas qu'en tout temps, il faut **VIVRE-AIMER ET RIRE**. Continuons d'avancer jusqu'à ce que la noirceur devienne un souvenir et que le soleil s'installe définitivement dans notre horizon. Je vous souhaite à tous le meilleur des parcours dans vos efforts pour retrouver cette lumière. Sincèrement.*

*Strength is our ally, so let's stay strong. Please **LIVE-LOVE-LAUGH** always. Keep walking until the darkness is a memory and you become the sun on the next traveller's horizon. I wish you all the best in your recovery. Sincerely.*

Chers usagers, chers membres et chers partenaires,

L'année 2022-2023 n'a pas été de tout repos! Enfin les exigences liées à la pandémie de COVID 19 ont graduellement été abandonnées et le comité a dû prendre son courage à deux mains, se relever les manches et amorcer sa reconstruction.

Les dommages collatéraux causés par la COVID 19 ont été importants : les contraintes liées au confinement nous ont éloignés des usagers; peu de bénévoles et de membres actifs restaient disponibles pour accomplir tout le travail. Nos énergies ont surtout été consacrées au redémarrage des activités du Comité des usagers et à la reprise de contact avec les usagers et les intervenants dans les différents points de services pour sensibiliser et informer sur les droits des usagers et sur le mandat du Comité. Cela a aussi été une occasion de recruter de nouvelles personnes pour bien remplir notre mandat.

Et nos efforts ont porté fruit! Notre assemblée générale annuelle, qui a eu lieu en octobre 2022, a réuni environ 25 personnes dont 15 usagers. Neuf d'entre eux se sont portés candidats pour combler les postes vacants et certains ont fait le choix de s'associer au comité à titre de bénévoles. Bien que la majorité d'entre eux ait été recrutée à Louvain, d'autres points de services sont maintenant représentés. Enfin de nouvelles forces vives choisissent de s'impliquer dans la promotion et la défense des droits de nos usagers! Merci à tous les intervenants et gestionnaires qui ont soutenu nos efforts de recrutement.

Cet apport de sang neuf a permis de combler de nombreuses plages horaires au niveau de la permanence au bureau du comité, de reprendre les visites et les kiosques dans les différents points de services du CRDM.

Notre comité est également fier d'avoir proposé et obtenu la création d'un point de services du CRDM dans le Sud-Ouest/Verdun. Ouvert en février 2023, et installé dans des locaux du CHSLD Saint-Henri, on a commencé à y recevoir des usagers qui n'ont plus à se déplacer jusqu'au point de services de Prince-Arthur

pour recevoir les soins et services requis. Cette recommandation que notre comité a déposée l’an dernier au conseil d’administration du CIUSSS du Centre-Sud-de-l’île-de-Montréal a été entendue.

Nos interventions relatives aux mauvaises conditions d’accueil qui étaient trop souvent réservées aux personnes intoxiquées ou itinérantes aux urgences de l’Hôpital Notre-Dame ont mené à un réalignement complet des procédures et à une importante opération de sensibilisation du personnel sur l’intervention requise auprès de cette population vulnérable. Des éducateurs ont été embauchés pour réduire les tensions en situation de crise. Un comité permanent regroupant de nombreux gestionnaires et notre comité a également été mis en place pour évaluer de façon régulière l’accueil reçu par les personnes vulnérables et, si nécessaire, apporter des modifications aux façons de faire pour améliorer les rapports avec cette clientèle.

Pour la prochaine année, le comité verra à consolider les connaissances et compétences des nouveaux membres et bénévoles en leur offrant formations et accompagnement. Il poursuivra son travail de recrutement de bénévoles pour rejoindre tous les points de services et sonder plus régulièrement le degré de satisfaction des usagers quant aux soins et services reçus.

À tous les usagers de tous nos points de service, je tiens à réitérer mon engagement à rester en première ligne pour la défense de leurs droits et à veiller à l’amélioration continue des soins et services qui leur sont offerts.

C’est avec fierté que je vous présente, dans les pages qui suivent, les réalisations du Comité des usagers du CRDM pour l’année qui s’achève.

Bonne lecture,

Franca-Bianca Carducci, présidente



3. REMERCIEMENTS



Tout le travail réalisé au cours de l'année a été rendu possible, en grande partie, grâce à l'engagement indéfectible et permanent de madame Bianca Carducci, présidente du Comité des usagers. Elle a consenti des centaines d'heures de travail bénévole et elle a constitué l'âme du comité pendant toute cette année.

MERCI BIANCA!

Le comité tient également à remercier ses membres et tous les usagers qui ont continué à lui faire confiance, ainsi que tous ses partenaires qui ont été de précieux accompagnateurs et collaborateurs tout au long de cette année.

Merci à Jason Champagne, directeur des programmes Santé mentale Dépendance, à Martin Camiré, directeur adjoint en dépendance, à Line Provost, adjointe intérimaire à la direction Santé mentale et Dépendances, à Nathalie Bremshey, coordonnatrice des services externes, à Jean-François Racine, chef de service en réadaptation, Service externe dépendance, Ouest et Centre-Ouest, à Jousalin Zawahreh, cheffe de service à la Réadaptation interne et à Martin Savard, chef de module à la Réadaptation interne pour leur écoute de nos préoccupations et leur engagement constant à apporter les solutions requises.

Merci à tous les partenaires des différents points de services du CRDM ainsi qu'à Carole Lauzière de la Direction adjointe Qualité Risques et Éthique de notre CIUSSS.

Merci au CUCI qui a maintenu son soutien aux comités d'usagers et de résidents et a consenti au financement d'outils promotionnels pour notre comité.

Merci à Samia Handaoui, technicienne en administration auprès du directeur ainsi qu'à Diane Mockle, personne-ressource, qui ont accompagné le comité avec persévérance et professionnalisme tout au long de l'année.

Merci aux membres et bénévoles qui ont effectué des tâches permettant le rayonnement du comité : permanence au local du comité, rencontres avec les usagers et kiosques d'information.

4. MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS

NOM	POSTE
Franca-Bianca Carducci	Réélue le 24 octobre 2022 - Réélue présidente le 29 novembre 2022 Représentante du CU CRDM au CUCI
Francine P.	A quitté le comité le 24 octobre 2022
Pascale R.	Réélue le 24 octobre 2022 - Éluë conseillère le 29 novembre 2022
Marie T.	Réélue le 24 octobre 2022 - Réélue conseillère le 29 novembre 2022
Logan D.-D.	Élu le 24 octobre 2022 - Conseiller depuis le 29 novembre – a démissionné
Philippe G.-G.	Élu le 24 octobre 2022 - a quitté le Comité – 3 absences non motivées
Yann G.	Élu le 24 octobre 2022 - Trésorier depuis le 29 novembre
Isabelle L.	Éluë le 24 octobre 2022 - Vice-présidente depuis le 29 novembre 2022 A demandé à devenir conseillère le 9 février 2023
Marie-Catherine L.	Éluë le 24 octobre 2022 - a quitté le Comité – 3 absences non motivées
Éloi L.	Élu le 24 octobre 2022 - Conseiller depuis le 29 novembre 2022

5. COORDONNÉES

FONCTION	NOM	COORDONNÉES
Présidente	Franca-Bianca Carducci	950, rue de Louvain Est Local E-149 Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 5149 C : cu.crdm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Répondant du CRDM	Jason Champagne Directeur programmes Santé mentale et dépendance	950, rue de Louvain Est Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 1102 C : jason.champagne.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Répondante du CIUSSS pour les comités des usagers et des résidents	Carole Lauzière Conseillère-qualité à la direction adjointe Qualité, Risques et Éthique (DAQRE)	155, boul. St-Joseph Est Montréal (Québec) H2T 1H4 T : 514-940-5202, poste 7134 C : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca
Personne-ressource	Diane Mockle Personne-ressource	950, rue de Louvain Est Montréal (Québec) H2M 2E8 T : 514-385-1232, poste 5149 C : diane.mockle.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

6. BILAN DES ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR LE COMITÉ EN 2022-2023

6.1 Faire connaître les droits des usagers et le comité des usagers du CRDM

Élément central du mandat du Comité, plus de 20 visites ont été réalisées dans les différents points de service du CRDM et ont permis d'entrer en contact avec un grand nombre d'usagers et d'intervenants. Ces rencontres ont principalement eu lieu aux points de services de Louvain et de Prince-Arthur mais une visite a également eu lieu dans 3 points de services de l'Ouest de Montréal. 6 kiosques d'information ont aussi permis de sensibiliser de nombreux usagers à leurs droits ainsi qu'à l'existence du Comité des usagers pour les accompagner et acheminer les plaintes et insatisfactions aux instances concernées.



Chacune des visites et les kiosques d'information sont des occasions de distribuer aux usagers différents articles promotionnels présentant les coordonnées du Comité des usagers et quelques-uns des droits. Cela constitue aussi un moment privilégié pour discuter et recruter des personnes désireuses de soutenir le comité à titre de bénévoles.

6.2 Veiller à l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Ce mandat du Comité a pris plusieurs formes au cours de la dernière année, en lien avec les dossiers traités.

Situation aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame (HND)

Depuis plusieurs années, des situations de maltraitance des personnes présentant des problèmes d'intoxication et/ou de santé mentale avaient été observées aux urgences de HND et portées à l'attention des instances concernées.

Suite aux représentations faites par le Comité auprès des instances responsables du CIUSSS et de HND en 2021-2022, des améliorations importantes ont été apportées au cours de la dernière année : embauche d'éducateurs pour intervenir en situation de crise, formation de tout le personnel, rencontres régulières des employés de l'urgence pour faire le point sur les soins et services à offrir à ces populations vulnérables, etc. Un comité permanent auquel participent tous les acteurs du CIUSSS et de HND associés à ce dossier, dont notre comité, a également été créé afin de partager de façon régulière l'évolution de la situation et s'assurer d'une amélioration continue du traitement réservé aux personnes vulnérables.

Afin de s'assurer du maintien des mesures mises en place et de planifier, au besoin, l'ajout de nouvelles procédures, près de 20 séances d'observation ont eu lieu dans la salle des urgences. Le comité des usagers a également participé aux deux rencontres des partenaires qui ont eu lieu en mai 2022 et en mars 2023.

Insalubrité des salles de toilettes et de douches à Louvain

En octobre 2022, le comité a accompagné un groupe d'usagers qui souhaitent déposer une plainte formelle auprès le Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS. Les douches et salles de bain au service des usagers de la Réadaptation interne, à Louvain, étaient devenues insalubres et nuisaient à la qualité de séjour des usagers. La plainte a été retenue et le comité des usagers maintient la pression sur la direction du CRDM pour que les rénovations annoncées soient réalisées dans les meilleurs délais.

Réaménagement de la salle d'accueil des usagers à Louvain

Le comité a participé aux rencontres du comité mis sur pied pour réaménager la salle d'accueil des usagers à Louvain et ses suggestions ont été entendues.

6.3 Évaluer le degré de satisfaction des services

Le comité a été invité à participer à un exercice de validation du questionnaire que le CIUSSS a élaboré pour évaluer le niveau de satisfaction des usagers ayant bénéficié de différents soins et services au cours de la dernière année.

Des membres du comité ont régulièrement rencontré des usagers du service de Réadaptation interne au site Louvain ainsi que dans certains services de Prince-Arthur afin de connaître leur degré de satisfaction quant aux soins et services reçus. Ces rencontres permettent de témoigner de la très grande satisfaction des usagers quant à la qualité des différents programmes auxquels ils se sont intégrés et aux actions posées par les intervenants.

6.4 Défendre les droits et les intérêts collectifs et individuels des usagers

Lorsqu'un usager désire porter plainte ou exprimer une insatisfaction, une personne mandatée par le comité prend le temps de bien écouter l'usager puis l'informe de la démarche à entreprendre pour déposer sa plainte. Il est d'abord dirigé vers le chef du service, puis vers le coordonnateur s'il n'a pas obtenu satisfaction. Le comité favorise le dialogue autant que possible. On lui explique également qu'il peut s'adresser en tout temps au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. L'usager est informé du fait que, s'il le désire, un membre du Comité peut l'accompagner dans sa démarche. Au cours de l'année qui s'achève, ce travail a été entièrement réalisé par la présidente du comité qui a été seule pour accomplir bénévolement cette lourde tâche.

Plus de 20 plaintes et de nombreuses insatisfactions ont été portées à l'attention du comité au cours de la dernière année. Chacune d'entre elles a fait l'objet de représentations auprès de la direction du CRDM, de la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS ou des instances directement concernées par l'objet en cause.

Des travaux ont également été entamés afin de documenter la situation relative à la qualité de l'accueil des populations vulnérables à l'Hôpital de Verdun.

6.5 Assemblée générale annuelle du Comité des usagers du CRDM

Le 24 octobre 2022, le Comité a tenu sa première assemblée générale depuis 2019. Plus de 25 personnes y ont participé, dont un peu plus de 15 usagers. Les rapports d'activités et financier du Comité pour l'année 2021-2022 ont été présentés, ainsi que plan d'action prévu pour 2022-2023.

L'importance du comité a été bien comprise : 3 membres ont été réélus et 6 nouvelles personnes, usagers et usagères, y ont également été élus.

7. SUIVI DES RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS LE RAPPORT ANNUEL 2021-2022

RECOMMANDATION 1

Que la direction des programmes santé mentale et dépendance favorise une plus grande participation des usagers (pair-aidant ou bénévole) dans les points de service et ce tant au niveau des activités cliniques qu'au sein même du comité des usagers.

- ♣ Implication des usagers au sein des différents services du CRD: document déposé et présenté aux équipes sur l'implication des usagers;
- ♣ Identification d'un intervenant, à l'intérieur de chacun des points de service, ayant pour tâche d'assurer le suivi et l'intégration des usagers dans les activités cliniques (minimum de 10 usagers impliqués dans nos activités);
- ♣ Déploiement d'une activité de sensibilisation pour le personnel sur les rôles et les activités du comité des usagers en collaboration avec le comité des usagers;
- ♣ Recrutement de 5 nouveaux membres au comité des usagers afin de représenter les différents points de services.

RECOMMANDATION 2

Que la direction du CRDM fasse respecter par son personnel le droit des usagers d'accéder à leur dossier et d'être accompagné par un professionnel pour le comprendre. Leur indiquer également la procédure à cet effet, par exemple avec l'aide d'une page sur le web du CIUSSS.

- ♣ Présentation aux équipes de la procédure entourant l'accès au dossier de l'utilisateur;
- ♣ Élaboration d'un document d'accueil explicatif qui inclut les droits et les procédures pour accéder à son dossier et l'accompagnement possible;

♣ Déploiement d'une activité de sensibilisation pour le personnel sur les droits des usagers et les responsabilités du personnel coanimée avec un membre du comité des usagers.

RECOMMANDATION 3

Qu'un nouveau point de services du CRDM soit ouvert dans le Sud-Ouest/Verdun afin d'améliorer l'accès aux services et de mieux soutenir les usagers de ce territoire.

♣ Un nouveau point de service situé dans le CHSLD Saint-Henri a ouvert ses portes en février 2023.

8. MATÉRIEL PROMOTIONNEL PRODUIT

Afin de faire connaître le comité et sensibiliser les usagers à leurs droits, le Comité des usagers du CRDM produit régulièrement du matériel promotionnel sur lequel on peut lire les coordonnées du Comité ainsi que certains des 12 droits. Ce matériel est distribué aux usagers lors des visites du Comité dans les points de services, par l'intermédiaire des kiosques d'information ou par les différents intervenants en lien avec les usagers. Cette année, les outils promotionnels suivants ont été produits et distribués :

BOUTEILLES D'EAU



BALLES ANTISTRESS (financées par le CUCI)



ÉCHARPES (financées en partie par le CUCI)



PANTOUFLES



Le dépliant du comité a également été mis à jour et inséré dans la trousse d'accueil de tous les nouveaux usagers qui sont reçus dans l'un ou l'autre des services offerts par le CRDM.

8. RENCONTRES DIVERSES

Réunions ordinaires. Au cours de la dernière année, le comité des usagers a tenu cinq réunions ordinaires, le 1^{er} juin 2022, le 29 août 2022, le 17 novembre 2022, le 16 janvier 2023 et le 27 mars 2023.

Assemblée annuelle d'information du CUCI : Le 26 octobre 2022, le comité des usagers du CRDM a assisté à la rencontre. À cette occasion, le comité a souligné une préoccupation en lien avec l'élaboration d'un plan de contingence dans le cas d'une nouvelle vague de la pandémie. La réponse reçue ayant été insatisfaisante, des représentations ultérieures ont été faites auprès de la direction du CIUSSS.

Rencontres régulières et autres du CUCI : La présidente a participé aux réunions ordinaires du CUCI et aux autres rencontres d'informations relatives à des problématiques vécues par les usagers représentés par le CU du CRDM.

Comité sur l'Accueil des populations vulnérables : La présidente et la personne-ressource du comité des usagers ont participé aux deux rencontres qui ont eu lieu cette année – le 25 mai 2022 et le 3 mars 2023.

Comité sur le sondage de satisfaction pour les usagers du CIUSSS : La présidente et la personne-ressource du comité des usagers du CRDM ont participé à une rencontre visant la validation finale du questionnaire.

Comité sur l'élaboration d'une politique de santé urbaine : Le comité a été invité à se joindre aux travaux portant sur la santé urbaine et la présidente du comité des usagers a participé à la première rencontre en mars 2023 pour témoigner des besoins des personnes dépendantes ou présentant des problèmes de santé mentale.

Table de mission – Santé mentale et dépendance : À titre de membres du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU), la présidente du comité des usagers a participé au premier volet de cet exercice qui vise à dresser un portrait des besoins en santé mentale et dépendances pour l'ensemble du territoire du Québec et, conséquemment, à élaborer des propositions visant l'amélioration des soins et services offerts à ces clientèles. La deuxième rencontre aura lieu le 10 mai 2023.

9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Pour 2023-2024, nous souhaitons poursuivre notre mission, développer les contacts avec les différents points de services et continuer de recruter de nouveaux membres pour soutenir la réalisation du mandat du comité.

- Continuer en collaboration avec l'établissement les actions visant le recrutement de nouveaux membres et bénévoles;
- Augmenter le nombre de rencontres avec les usagers pour évaluer leur degré de satisfaction quant aux programmes offerts et aux soins et services reçus;
- Faire le suivi des plaintes et insatisfactions des usagers;
- Mettre à jour une trousse de bienvenue pour les bénévoles et les nouveaux membres et poursuivre leur formation.
- Poursuivre le travail de représentation dans les différents comités et instances du CIUSSS ayant des préoccupations relatives à la clientèle

10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Afin de continuer à améliorer les soins et services offerts aux usagers du CRDM et de consolider le Comité des usagers, les recommandations pour la prochaine année sont les suivantes :

RECOMMANDATION 1.

Attendu que les résultats des visites effectuées par le comité aux urgences de l'Hôpital de Verdun ont révélé des lacunes importantes quant à l'accueil réservé aux personnes intoxiquées et/ou itinérantes;

Attendu que l'Hôpital de Verdun est sous la juridiction du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal au même titre que l'Hôpital Notre-Dame;

Attendu que les mesures prises et les procédures mises en place aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame ont conduit à une amélioration importante de l'accueil réservé aux populations vulnérables.

Il est recommandé que les mesures et procédures qui ont été mises en place aux urgences de l'Hôpital Notre-Dame soient reprises pour améliorer l'accueil aux populations vulnérables qui se présentent aux urgences de l'Hôpital de Verdun.

RECOMMANDATION 2.

Attendu les difficultés posées par le recrutement de membres et de bénévoles et leur maintien en fonction pour bien accomplir le mandat du comité des usagers.

Il est recommandé que la Direction des programmes santé mentale et dépendance poursuive ses efforts pour favoriser une plus grande participation des usagers ou de leurs proches dans le comité des usagers.

Le comité des usagers souhaite avoir au moins une personne contact dans chacun des 10 points de service (usager ou proche), afin de faire connaître, dans chacun des milieux, les droits des usagers et le mandat de leur comité.

RECOMMANDATION 3.

*Attendu le projet **De tout cœur avec vous** qui a été élaboré et expérimenté par la Direction Qualité, évaluation, performance et éthique, la Direction Soutien aux personnes âgées, la Direction adjointe aux Programmes santé physique généraux et spécialisés et par la Direction des Programmes Jeunesse du CCSMTL;*

Attendu la satisfaction du personnel associé aux expérimentations et les résultats positifs constatés;

Attendu que ce projet vise le développement de l'empathie et de la compassion envers les usagers de tous les intervenants en soins et services de notre CIUSSS.

Il est recommandé que la Direction des programmes en santé mentale et dépendance mette en place le projet **De tout Cœur avec vous** auprès de l'ensemble de ses intervenants afin de développer la bienveillance et d'améliorer l'expérience de tous les usagers qui reçoivent des services au centre de réadaptation en dépendance.

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

Québec 