
Rapport d'activités 2022-2023

Comité des usagers de
Centre de réadaptation en déficience physique
Lucie-Bruneau

1. Information relative à l'établissement

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal

www.ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca

**Coordonnées du comité des usagers du
Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau :**

2275, rue Laurier Est, local 141.1,
Montréal (Québec) H2H 2N8
Téléphone : 514 527-4527, poste 2362
Courriel : c.usagers.crlb@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs : n/a

Mot de la présidente

Encore une fois, j'ai le privilège et le plaisir de vous présenter notre rapport d'activités 2022-2023. Après 30 ans à la présidence du comité des usagers de Lucie-Bruneau, je crains que ce ne soit mon dernier rapport d'activités. Les récentes nouvelles du ministère au sujet d'une nouvelle réforme, le projet de loi 15 de Santé Québec, modifieront la structure et le fonctionnement des comités des usagers, tels qu'ils sont présentement.

J'ai commencé à siéger au conseil d'administration de Lucie-Bruneau ayant son propre CA avec deux usagers au conseil pour représenter les usagers du CRLB. Puis les Agences ont été créées et j'étais la seule usagère du nouveau conseil d'administration couvrant toute l'île de Montréal. Une autre réforme est arrivée créant les CISSS et les CIUSSS où je me suis retrouvée seule comme usagère au conseil d'administration du CCSMTL, représentant toujours des milliers d'usagers au plus haut niveau décisionnel sous le ministère. Maintenant, avec la nouvelle réforme Santé Québec (le projet de loi 15), on risque de perdre tous les comités des usagers pour qu'ils soient remplacés par un seul comité des usagers pour notre CCSMTL...

Cette année, nous avons connu de nombreux changements. Nous avons d'abord une nouvelle personne-ressource. Un de nos membres nous a quitté et nous n'étions plus que trois. En novembre, j'ai demandé de l'aide lors d'une réunion du CUCI pour recruter de nouveaux membres. Notre nouvelle personne-ressource, Sylvie Dionne, aidée de Carole Lauzière, représentante du CIUSSS auprès des comités a installé un kiosque à l'entrée du centre dans le but de promouvoir le comité mais surtout afin de recruter de nouveaux membres. Des articles promotionnels y ont été remis. Quatre nouveaux membres ont ainsi été recrutés. Nous n'avons pas eu de réunion du mois de juin 2022 au mois de janvier 2023 principalement en raison de mes problèmes de santé. J'ai toujours vérifié notre répertoire et nos courriels pour les messages des usagers. Notre bénévole Johanne Gagné a continué à distribuer notre sac de matériel promotionnel comprenant un sac pour ordinateur portable, notre dépliant, un stylo/styler, une clé USB 16G et une lanière pour la clé USB, chacun avec inscription des coordonnées du comité. Nous incluons également dans le sac la revue Keroul, nous y ajouterons le Paraquad ainsi que notre nouvelle bouteille d'eau réutilisable. Le tout utilisant environ la moitié de notre budget.

Toutes nos réunions se sont faites par Zoom, et nous aurons sous peu notre 1^{ère} réunion du comité en présentiel depuis le Covid. De nombreux intervenants de la haute direction de Lucie-Bruneau se sont joints à nos réunions. Nous apprécions beaucoup leurs visites car nous pouvons poser des questions pertinentes et obtenir des réponses immédiates à nos préoccupations. Le meilleur exemple cette année est que nous étions préoccupés par le Bistro qui avait dû être réaménagé en salle d'attente pour les transports adaptés pendant le Covid. Lors de notre première rencontre, nous nous sommes plaints de n'avoir nulle part où manger lorsque nous recevons des services. Il avait des machines

distributrices, une machine à café et un four micro-ondes mais aucune table ni chaises. Deux jours plus tard, j'ai reçu un courriel avec des photos montrant le Bistro transformé accessible avec tables et chaises. Il y a maintenant un endroit pour manger en attendant un transport ou un rendez-vous. Si nous n'avions pas demandé, nous nous demandons combien de temps il aurait fallu pour que le Bistro redevienne fonctionnel.

Malheureusement, deux de nos quatre nouveaux membres ont décidé de ne pas rester avec nous en raison d'autres engagements. Nous sommes présentement cinq membres dans notre comité. Même si notre année a été un peu écourtée, nous avons réussi à dépenser la majeure partie de notre subvention et notre surplus de l'année passée, nous laissant un surplus de 762,70 \$ cette année. Normalement, dans le passé, nous n'avions pas besoin d'une personne-ressource et son salaire représente la moitié de notre subvention. Nous avons pu travailler uniquement avec notre secrétaire rémunérée.

Nous devons rééditer notre dépliant promotionnel tel qu'il a été réalisée en 2017 et en faire la traduction en version anglaise (nouveau). Bien qu'avec la nouvelle réforme du projet de loi 15, nous ne savons même pas si nous existerons.



Monika Throner

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

- Achat de nouveaux produits promotionnels

Réalisations

- Inventaire du matériel promotionnel afin de faire une nouvelle commande
- Réception du nouveau matériel promotionnel (bouteilles d'eau (NOUVEAU), clés USB 16 GB, lanières pour clés USB, stylos|stylets et sacs pour ordinateurs portables
- Organisation d'un kiosque (à deux reprises) au centre afin de recruter de nouveaux membres
- Renouvellement des adhésions aux organismes

4. Composition et portrait des membres (au 31 mars 2023)

Nom	Rôles
Monika Throner	Présidente. Secrétaire- trésorière- du CUCI
Louise Larin	Vice-présidente
Christiane Lavoie	Secrétaire-trésorière
Line Dieumegarde	Membre (depuis le 31 janvier 2023)

5. Coordonnées

Présidente	<p>Monika Throner N° de téléphone : 514-527-4527, poste 2362 Courriel : monika.throner.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale du comité : 2275 Laurier Est – local 141.1 Montréal H2H 2N8</p>
Répondant de l'installation du CRDP Lucie-Bruneau	<p>Marie-Ève Demers N° de téléphone : 514-771-8358 Courriel : marieeve.demers.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale du comité : 2275 Laurier Est Montréal H2H 2N8</p>
Répondante de l'établissement pour le CUCI, les comités des usagers et, de résidents	<p>Carole Lauzière, Conseillère à la qualité, Direction adjointe Qualité, Risques et Éthique N° de téléphone : 514-805-9433 Courriel : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca 155, boul. St-Joseph Est, local 116.5 Montréal H2T 1H4</p>
Secrétaire de réunion	<p>Louise Blouin N° de téléphone : 514-527-4527, poste 2362 Courriel du comité : c.usager.crlb@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale du comité : 2275 Laurier Est – local 141.1 Montréal H2H 2N8</p>
Personne-ressource	<p>Sylvie Dionne N° de téléphone : 514-527-4527, poste 2362 Courriel : cuci.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca Adresse postale du comité : 2275 Laurier Est – local 131.5 Montréal H2H 2N8</p>

6. Bilan des activités du comité des usagers

6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Distribution du matériel promotionnel.
- Suivi des messages téléphoniques et des courriels.
- Gestion de la boîte vocale et des courriels et suivi des demandes.
- Mise en place d'un kiosque à l'entrée du centre

6.2 a) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Voir section 7. Tenue des rencontres.

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

NON

6.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Suivis de demandes individuelles.

7. Tenue des rencontres du comité

- Réunions ordinaires : 19 avril 2022, 16 mai 2022, 31 janvier 2023, 7 mars 2023
- Présence de la coordonnatrice aux réunions : Depuis l'automne 2023, c'est Mme Marie-Ève Demers qui remplace Mme Michèle Bleau comme coordonnatrice des programmes de neurologie ainsi comme coordonnatrice de l'installation ou la directrice adjointe en déficience physique du CIUSSS. Mme Demers assiste à toutes les réunions du comité.

8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

9. Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

- Essentiellement cette année, assurer une vigilance quant aux changements à venir au comité des usagers avec la venue de la réforme du ministre de la Santé, l'honorable Christian Dubé (projet de Loi 15).

10. Conclusion (Enjeux et recommandations)

Enjeux Prioritaires

- Diminution des listes d'attente pour les services et pour l'attribution de fauteuils roulants
- Recrutement de nouveaux membres

Recommandations

- Augmenter l'offre de services de Viomax 100.
- Améliorer la qualité des produits des distributrices alimentaires du centre.
- AU BISTRO : Offrir soupe, muffins et café avec service comme par le passé.

Conclusion (suite)

Je tiens à remercier tous les gestionnaires et autre personnel qui ont assisté à nos rencontres dont Marie-Ève Demers, nouvelle coordonnatrice du centre, Véronique Lavoie, Carla Vandoni, Stéphanie Nolet, Virginie Allard, Saule Gascon, Aysha Dominique et Carole Lauzière. On nous a présenté l'Agrément Canada de Lucie-Bruneau. Ils ont répondu à toutes nos questions et lorsqu'ils ne connaissaient pas la réponse, un suivi par courriel était assuré.

J'aimerais remercier Louise Larin et Christiane Lavoie pour leur fidélité, et ce, depuis de nombreuses années. Je tiens également à remercier Louise Blouin, notre secrétaire de réunion qui est avec nous depuis plusieurs années également. J'apprécie l'aide que notre nouvelle personne-ressource Sylvie Dionne a apportée à notre comité. Et nous sommes très heureuses de compter de nouveaux membres dans nos rangs, soit Jean-Paul Landry et Maria Cristina Soto qui sauront apporter une nouvelle vision à notre comité.



Monika Throner, présidente du comité des usagers
de l'installation de Lucie Bruneau

11.Rapport financier

Rapport financier joint (Annexe 3A)