
Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers de
l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay
de Montréal (IRGLM)

Identification

Nom du comité des usagers

Comité des usagers de L'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (IRGLM)

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île –de-Montréal

Coordonnées

Adresse postale du comité :

Pavillon Lindsay

6363, chemin Hudson, Montréal QC H3S 1M9 /local 226

Coordonnées

No de téléphone du comité :

514 340-2085 Poste : 4198

Courriel du comité

comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

S.O.

N° de téléphone du comité : 514 340-2085 Poste : 4198

Courriel du comité : comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs : S/O

Mot du président

Le *Rapport annuel 2021-2022* du Comité des usagers de L'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (IRGLM) décrit les activités qui se sont réalisées en cette troisième année de pandémie, obligeant toujours un confinement des membres du comité et des usagers, ne permettant pas la tenue des activités régulières de promotion des droits du comité auprès des usagers, ni les réunions statutaires du comité.

Par ailleurs, la vaccination massive des québécois a permis de réduire considérablement les méfaits graves du Covid chez les personnes atteintes, de même que la mortalité reliée à cette infection. Les activités économiques et sociales ont pu se rétablir en partie et les proches ont pu visiter à nouveau les usagers en réadaptation en suivant les consignes sanitaires prescrites.

Nous ne pouvons que souhaiter que la dispensation du vaccin contre le Covid-19 de même que la réduction des méfaits du dernier variant, bien que plus contagieux, nous permettra après cette sixième vague de pouvoir reprendre les activités du comité éventuellement et mieux encore la reprise de l'ensemble des activités propres à une population. Le travail à distance du comité a quand même permis aux membres de recevoir de manière ponctuelle toute l'information pertinente sur les comités œuvrant à l'amélioration continue de la qualité des services en lien avec l'expérience-client de même que les travaux du CUCI. Cette année, un rapport des résultats du sondage réalisé auprès des usagers, quant à leur appréciation des services qui leur furent dispensés, fut transmis aux membres suite au sondage réalisé à cet effet. Ces sondages viennent évaluer à partir de nombreux indicateurs de mesure portant sur l'offre de services, le degré d'appréciation des usagers quant à leur expérience client et leurs attentes portant sur les indicateurs où des opportunités d'amélioration sont attendues. Enfin, une réimpression du matériel promotionnel de notre comité cette année, permettra d'informer les usagers sur notre existence, nos coordonnées et notre mandat, par la remise de cette information comprise dans la pochette d'accueil de chaque nouvel usager accueilli en réadaptation.

Aussi, Les communiqués du RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers) lors de transmission ponctuelle d'informations par le biais d'infos-lettres ou offre de sessions de formation sur le rôle et mandat des comités des usagers, sensibilisaient les membres des comités au niveau provincial afin de suivre l'évolution du travail des comités des usagers, leurs préoccupations et échanges entre eux. Mentionnons qu'un congrès du RPCU se tiendra cette année à Rivière du Loup et permettra enfin une rencontre en présentiel des membres des comités des résidents et des usagers des différentes missions.

Nous rappelons que le mandat du comité des usagers vise le développement d'activités visant à renseigner, promouvoir, défendre et accompagner les usagers. À ce titre, le comité des usagers de l'IRGLM siégeait jusqu'en décembre 2019 sur de nombreux comités dans le cadre de l'actualisation des services aux usagers en déficience physique.

Notre collaboration avec le CIUSSS, a permis la mise en place et le déploiement de plans d'action permettant une définition concrète de l'offre de services offert à nos usagers en lien avec les partenaires de divers comités préoccupés par la qualité des services, leur accessibilité et l'atteinte des meilleurs résultats tant sur le plan clinique qu'organisationnel. Dans ce sens, les membres du comité des usagers furent attentifs et disponibles pour apporter diverses contributions en lien avec leurs mandats, ceux de notre établissement et de notre CIUSSS.

La valeur attendue des services porte sur une recherche constante d'une offre de services qui soit sécuritaire, accessible, appropriée, efficace et intégrée en ne perdant jamais de vue de placer l'utilisateur au centre de nos préoccupations quels que soient les services requis. À titre de président du comité, grâce à des vidéos conférences et échanges d'informations avec les gestionnaires, j'ai pu offrir mon soutien à certaines activités telles qu'une participation à notre représentation au sein du CUCI, au comité des pratiques professionnelles et au sondage clientèle pour représenter les besoins de nos usagers en réadaptation et leurs attentes au niveau de l'amélioration des services. Enfin, une formation sur l'archivage des documents des comités par la direction des archives, permettra une mise à jour quant au respect des règles prescrites à ce chapitre de même que l'harmonisation des codes d'éthique de nos comités.

Par ailleurs, nous ne pouvions assurer une représentation et promotion de notre mandat auprès des usagers par le biais d'activités promotionnelles portant sur les droits des usagers en raison du confinement établi par les mesures gouvernementales. Aussi, nous avons communiqué aux membres du comité la transmission des informations par courriels de l'état de la situation et des informations transmises par l'administration du CIUSSS concernant les activités de l'année 2021-2022.

Je remercie les membres de notre comité d'être demeurés fidèles à notre comité malgré les difficultés vécues ne nous ayant pas permis de nous rencontrer.

Nicolas Steresco

Président du comité des usagers de L'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal

Coordonnées professionnelles des membres

Président

Prénom : Nicolas

Nom : Steresco

N° de téléphone du comité : 514-340-2085 poste 4198

Courriel du comité : comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité : Pavillon Lindsay, 6363, chemin Hudson, Montréal
QC H3S 1M9 /local 226

Personne ressource, si applicable

Prénom : Marielle

Nom : Dion pigiste

N° de téléphone du comité : 514-340-2085 #4198 ou 514-824-4193

Courriel du comité : comite.usagers.irglm@ssss.gouv.qc.ca ou
marielle.dion@gmx.com.

Adresse postale du comité : Pavillon Lindsay, : 6363, chemin Hudson, Montréal
QC H3S 1M9 /local 226

Composition et portrait des membres

| No | Prénom | Nom | Nom du comité | Rôle |
|----|---------|---------------|-------------------------------|-------------------------|
| | Nicolas | Steresco | Comité des usagers de l'IRGLM | Président |
| | Denis | Gagné | | Membre régulier |
| | Richard | Chevalier | | Membre régulier |
| | Robert | Vanden Abeele | | Trésorier et secrétaire |
| | Daniel | Noël | | Membre régulier |

Priorités et réalisations de l'année écoulée
(Principales réalisations et priorités du comité)

- Participation active aux activités du CUCI du CIUSSS du Centre-Sud-de-Montréal;
- Contribution aux travaux du CUCI et transmission de l'information aux membres du comité;
- Adhésion au RPCU et inscription de la participation de deux membres au Congrès 2021-2022;
- Participation du président du comité à certains dossiers ou comités portant sur l'organisation et l'optimisation des programmes cliniques pour l'ensemble des établissements en déficience physique afin de s'assurer pour et au nom des usagers que nous représentons, de la préservation de la qualité des services cliniques (accès et dispensation) qui leurs sont offerts actuellement
- Participation au sondage expérience client usager et analyse des résultats
- Participation et réception communiqués organismes œuvrant en DI-TSA-DP

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

(Décrire les activités du comité)

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

-Contribution dans la diffusion de renseignements pertinents dans le cadre de la distribution de dépliants et matériel promotionnel concernant le comité des usagers par l'intermédiaire de la remise de trousse d'informations lors de l'accueil des usagers à l'admission;

-Répondre aux diverses questions des usagers recueillis sur les messages téléphoniques du répondeur de la ligne téléphonique dédiée au comité des usagers et acheminement de leurs requêtes auprès des instances concernées afin d'en assurer un suivi approprié. Distribution du matériel promotionnel dans la pochette d'accueil des nouveaux usagers par l'entremise du secrétariat de Mme Charbonneau Directrice adjointe, continuum en déficience physique, 1re, 2e et 3e ligne.

- Impression de nouveaux livrets et dépliants pour la promotion des droits en 2021.

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

-Normalement le comité des usagers avec la collaboration du service de bibliothèque de l'IRGLM, participe à la promotion du centre de documentation pour les usagers et leurs proches. Ce centre procure de la documentation visant la vulgarisation des diverses pathologies des patients soignés à l'IRGLM ainsi que des volumes, documents, vidéos et sites internet proposant de multiples choix, permettant aux usagers une autonomie dans des recherches pertinentes sur leur condition. Ces activités n'ont pu se tenir en période de confinement avec l'apport bénévole des membres du comité.

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

1. Deux boîtes à suggestions sont installées respectivement dans les pavillons Gingras et Lindsay. Ces boîtes à suggestions permettent en tout temps aux usagers de nous faire part de leurs satisfactions ou de leurs besoins.
2. Une collecte régulière de suggestions a été instaurée et un point statutaire à l'ordre du jour de nos réunions au comité des usagers nous permettait d'en faire la révision et le suivi auprès des membres. Les requêtes des membres furent colligées et seront présentées lors de la tenue du prochain comité des usagers, Le président en a reçu la communication par courriel pour les deux demandes d'aide en 2021-2022 un suivi fut réalisé auprès des deux usagers. Il s'agissait de rediriger des usagers vers le Commissariat aux plaintes en indiquant les coordonnées.
3. Le sondage Expérience Client réalisé en 2021 a fait ressortir des zones d'insatisfaction des usagers en ce qui a trait aux thématiques suivantes :
 - Accessibilité aux services
 - Confort physique et environnement
 - Coordination et intégration des soins
 - Transition et continuité
 - **Droits des usagers**
 - Alimentation
 - Implication des proches aux soins dispensés
 - Explication et compréhension du plan de soins et son suivi
 - **Orientation vers autres services complémentaires dans la communauté**
 - **Connaissance du commissariat aux plaintes et son mandat**
 - **Connaissance du comité des usagers et son mandat**

Relativement aux points surlignés en gras le comité devra évaluer des actions promotionnelles dans ces secteurs d'activités tout en comprenant que l'absence du comité en présentiel n'a pas permis lors de la semaine des usagers de participer à des activités promotionnelles sur les droits des usagers afin de les rejoindre ainsi que leur famille.

4. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

Les usagers de l'IRGLM peuvent rejoindre le comité des usagers par divers moyens :

- Messages sur répondeur relevés ponctuellement;
- Courriels;
- Suggestions dans boîtes aux lettres;
- Rencontres individuelles lorsque nous sommes présents sur les lieux.
- Lors des kiosques de promotion des droits des usagers dans le cadre de la semaine des droits des usagers qui n'ont pu se tenir en 2021-2022. Aussi, mentionnons :
 - Membre de l'Association Québécoise des traumatisés crâniens;
 - Membre de la Coalition des amputés du Canada
 - Collaboration avec l'Institut de Recherche en santé publique de l'Université de Montréal : groupes de discussions, impacts patients partenaires et milieu de soins publics;
 - Collaboration avec le MSSS lorsque requis dans le cadre de groupes de discussions sur les diverses formes de collectes de données cliniques et administratives;
 - Collaboration avec la faculté des Soins infirmiers de l'Université de Montréal dans le cadre des formations complémentaires pour les soins surspécialisés dans les hôpitaux.
 - Participation aux groupes de travail :
 1. Comité éthique et pratiques (révision et approbation du code d'éthique en mars 2022 pour harmonisation du contenu auprès des comités.)
 2. Consultation des usagers modèles qualité et performance /sondage réalisé auprès des usagers et communications des résultats re : expérience-client sur satisfaction concernant les services et mesures d'amélioration souhaitées.

| |
|---|
| <p>3. Mise à jour site WEB-n 'avons pas retenu en raison de la pandémie l'offre de recherche pour le recrutement de nouveaux membres pouvant difficilement les rencontrer, les encadrer et offrir une formation adéquate relative à leur mandat.</p> <p>4. Comité des pratiques interprofessionnelles</p> <p>5. Transmission aux membres d'invitations à participer à des événements vidéo tels que :</p> <ul style="list-style-type: none">• Formation <i>Droits, obligations et mandats des comités des usagers offerts en vidéo conférences par le RPCU.</i> |
| <p>5. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.</p> <ul style="list-style-type: none">- Orientation des usagers vers le bon service ou vers le bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le but de déposer une plainte et ou une demande d'assistance.- Orientation des usagers vers la direction appropriée à toute demande concernant la compréhension ou existence des services dispensés. |
| <p>6. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.</p> <p>S.O.</p> |
| <p>7. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la Loi sur les services de la santé et les services sociaux (si applicable) S.O.</p> <p>S.O.</p> |

Le comité s'est-il assuré du bon fonctionnement des CR et a veillée à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions (précisez)

S.O.

Tenue des rencontres du comité des usagers

Aucune rencontre en personne en 2021-2022, mais communications écrites, courriels ou téléphoniques, cela, de manière ponctuelle envers les membres du comité sur l'état de la situation en période de Covid-19 pour les usagers et dossiers suivis mentionnés dans le mot du président.

Autres rencontres

(indiquez et précisez le type de rencontres)

Formations et conférences suivies par le comité

(Nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

Monsieur Steresco, président du comité des usagers de l'IRGLM, a participé à :

1. Des vidéos conférences lors des rencontres statutaires des membres du CUCI en 2021-2022 et transmis une mise à jour des travaux du comité, afin d'en informer les membres de son comité.
2. Une formation a eu lieu sur les règles prescrites par le MSSS par la direction des archives du CIUSSS, quant à l'archivage des documents des comités des usagers. Un suivi de la mise à jour de l'archivage des documents du comité IRGLM aura lieu le 25 avril 2022.
3. Le président et trésorier de notre comité participeront au Congrès annuel du RPCU à Rivière du Loup cet été et participeront à des ateliers en lien avec le respect des droits des usagers et la promotion de ces droits au sein de nos établissements.
4. Monsieur Steresco demeure inscrit au suivi des comités portant sur les pratiques interprofessionnelles de même que sur l'expérience client.

Le président du comité des usagers de l'Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal (IRGLM) a fait parvenir un avis à Monsieur Phaneuf gestionnaire en Déficience physique, déclinant une demande de participation du comité des usagers au financement des allées extérieures et piétonnes de l'Institut de réadaptation. Cette dépense ne s'inscrivait pas dans les règles de dépenses autorisées du comité pour la promotion des droits des usagers.

Le président a communiqué au CUCI et à ses membres, l'approbation par son comité d'une nouvelle version révisée fin mars 2022 proposée par le comité éthique, quant au code d'éthique prescrit aux

membres des comités des usagers, ce document ayant permis une harmonisation de l'ensemble des codes d'éthique des différentes missions

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui Non

Si oui, lesquelles (précisez)

| |
|---|
| |
| <ul style="list-style-type: none">• Maintenir l'accessibilité d'un centre de documentation à jour pour les usagers et leurs proches incluant l'utilisation des nouvelles applications informatiques;• Accès au service d'une personne pigiste afin de supporter les membres dans la gestion administrative du comité;• Participation à distance aux réunions du CUCI du CIUSSS du Centre-Sud-de-Montréal;• Adhésion/Inscription au RPCU et participation des membres au Congrès 2022• Participation du président aux comités sur les dossiers visant l'optimisation des programmes cliniques pour l'ensemble des établissements en déficience physique afin de s'assurer pour et au nom des usagers que nous représentons, de la préservation de la qualité des services cliniques (accès et dispensation) qui leurs sont offerts actuellement. |

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

Seront reconduites les activités réalisées en 2020-2021 portant sur :

1. Notre participation aux réunions portant sur la continuité de l'organisation administrative des services offerts aux usagers.
2. La promotion de notre centre de documentation auprès des usagers;
3. Notre participation aux réunions et activités du CUCI;
4. Nos collaborations avec les autres comités d'usagers;
5. Nos activités promotionnelles et en présence si possible des usagers afin de faire connaître le mandat de notre comité, ses fonctions et les droits des usagers de l'IRGLM; renseigner les usagers sur leurs droits et obligations, répondre à leurs questionnements et les diriger adéquatement vers les services disponibles en déficience physique.

6. Participation active aux comités visant l'optimisation des programmes cliniques afin de maintenir la qualité des services aux usagers;
7. Distribution du matériel promotionnel;
8. Relevé des avis contenus dans les boîtes à suggestions et leur suivi;
9. Tenue si possible et participation aux réunions du comité des usagers de l'IRGLM et du CUCI;
10. *Membership* et représentation des membres du comité auprès d'autres organismes visant la défense des droits et intérêts collectifs des usagers;

Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui Non

Nombre d'heures de bénévolat (CU)

Nombre d'heures effectuée par le Comité des usagers h

Nombre d'heures effectuées par les CR h

Total : **Non disponible en raison de la pandémie, seront colligées si possible l'an prochain**

Rapport financier 2021-2022

Rapport financier joint et déjà transmis aux autorités concernées

Dion
noulées : **DION MARIELLE**

Signature Nicolas Steresco et Marielle Dion pigiste

Date : Le 2 mai 2022

Ce rapport d'activités 2021-2022 fut proposé par Robert Vanden Abeele et secondé par Denis Gagné et approuvé par les membres par communication courriel. Il sera déposé à l'Assemblée annuelle du comité des usagers de l'IRGLM lorsque nous pourrons revenir aux activités normales du comité post pandémie.

**ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

| | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|--|
| NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : | Comités des usagers du IRGLM | NUMÉRO DE PERMIS : | |
|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|--|

| | | |
|--|------------|------------------|
| SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé) | (a) | 1 992 \$ |
| BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé) | (b) | 14 780 \$ |
| TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i> | (c) | |
| DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel). | (d) | |
| TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e) | (e) | 16 772 \$ |

| | | |
|---|------------|----------|
| 1. DÉPENSES GÉNÉRALES | | |
| Soutien professionnel | | |
| Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.) | | |
| Publication de documents du comité | | |
| Communications interurbaines | | |
| Frais de recrutement | | |
| Formations des membres du comité | | |
| Colloques, congrès, conférences | | |
| Frais de déplacement, hébergement | | |
| Frais postaux | | |
| Allocation personne-ressource | | 7 138 \$ |
| Abonnements revues et journaux | | |
| Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers | | 650 \$ |
| Autres (précisez) : | | |
| Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe) | (f) | |

| | | |
|---|--|--|
| 2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ | | |
| REPRÉSENTATION | | |
| Précisez : | | |
| COORDINATION | | |
| Précisez : | | |
| HARMONISATION | | |
| Précisez : | | |

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

| | |
|---|--|
| Publications (dépliants, lettres d'information, etc.) | |
| Activités d'information auprès des usagers et des proches | |
| Déplacement, hébergement | |
| Matériel de promotion (précisez ci-dessous) | |
| Précisez : | |
| Autres (précisez) : | |
| Autres (précisez) : | |
| Autres (précisez) : | |

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

| | |
|---|--|
| Publications (dépliants, lettres d'information, etc.) | |
| Activités d'information auprès des usagers et des proches | |
| Matériel de promotion (précisez ci-dessous) | |
| Précisez : | |
| Autres (précisez) : | |
| Autres (précisez) : | |
| Autres (précisez) : | |
| Autres (précisez) : | |

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

| | |
|---|--|
| Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers | |
| Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.) | |
| Honoraires professionnels | |
| Autres (précisez) : | |

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

| | |
|--|--|
| Activités de promotion sur la défense des droits | |
| Honoraires professionnels | |
| Autres (précisez) : | |

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

| | |
|---------------------------|--|
| Frais de déplacement | |
| Honoraires professionnels | |
| Autres (précisez) : | |

| | | |
|---|------------|-----------------|
| TOTAL DES DÉPENSES | (g) | 7 788 \$ |
| SOLDE DES DONS (d)-(f)=(h) | (h) | - \$ |
| SOLDE AU 31 MARS 2022 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement | (i) | 8 984 \$ |