

Rapport d'activités 2023-2024

Comité des usagers du
Centre de réadaptation en déficience physique
Raymond-Dewar

1. Informations relatives à la constituante

Le Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar est une constituante du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal. Le Centre est surspécialisé en surdité et en communication. Voici les différents programmes :

- Surdité enfant/adolescent/jeune adulte
- Bégaiement
- Langage et (Langage et trouble du traitement auditif [TTA] enfant/adolescent/jeune adulte et transition  cole vie active [TEVA])
- Jeunes adultes ayant un trouble du langage, auditif et moteur (T VA-DP)
- Surdité adulte/a n , clinique de programmation de l'implant cochléaire
- Parc technologique
- Sourd/Surdicit  en partenariat avec l'Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB)

Coordonnées du comité

2222, rue Laurier Est, local 005.5
Montréal, H2H 1C4

Téléphone : 514 284-2214, poste 3206

Courriel: c.usagers.ird@ssss.gouv.qc.ca

2. Mot de la présidente

Bonjour,

Il nous fait plaisir de vous communiquer notre rapport d'activités 2023-2024.

Tout d'abord, je veux remercier nos membres qui contribuent au bon déroulement et développement du comité, et pareillement au comité des usagers du CIUSSS du Centre-Sud de Montréal (CUCI). Un merci également au coordonnateur sortant Stéphane Bérubé pour sa bonne collaboration de longue date avec le comité. M. Bérubé a quitté ses fonctions à l'été dernier et a depuis été remplacé par Véronique Dumont qui travaille à Raymond-Dewar depuis de nombreuses années. Bienvenue à Mme Dumont ! Merci enfin à la direction adjointe de la qualité, risques et éthique pour le travail acharné pour l'amélioration des soins et services aux usagers.

Pour la première année depuis le début de la pandémie, nos réunions se sont toutes tenues en présentiel ce qui facilite grandement nos interactions.

Vous trouverez donc dans les sections suivantes nos priorités, nos activités, nos enjeux et nos projets.

Bonne lecture !

Christine Gaudet
Présidente

3. Priorités et Réalisations de l'année écoulée

- Mise en place d'un kiosque au sein des deux installations pour faire parler de nous et recruter de nouveaux membres

4. Coordonnées

Fonction	Identité	Coordonnées
Présidente	Christine Gaudet	2222, Laurier Est, local 005.5 Montréal, H2H 1C4 C : c.usagers.IRD@ssss.gouv.qc.ca T : 514 284-2214, poste 3206
Répondante de la constituante CRDP Raymond-Dewar	Véronique Dumont, coordonnatrice Sensoriel et Langage (depuis septembre '23)	2222, Laurier Est Montréal, H2H 1C4 @ : veronique.dumont.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T : 514 284-2214, poste 3240
Répondante de l'établissement auprès du CUCI, des comités des usagers et de résidents	Carole Lauzière, conseillère à la qualité, direction adjointe qualité risques et éthique (DAQRE)	155, boul. St-Joseph Est, local 116.5 Montréal (Québec) H2T 1H4 @ : carole.lauziere.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca T : 514 805-9433
Personne-ressource du CU CRDP Raymond- Dewar (1/2 journée / semaine)	Sylvie Dionne	1560, rue Sherbrooke Est Pavillon Mailloux, 1 ^{er} étage, bur. M-1226-1 Montréal (Québec) H2L 4M1 @ : cuci.ccsml@ssss.gouv.qc.ca T : 514 413-8777, p. 124127 (en télétravail)

5. Composition et portrait des membres

Identité	Usager ou famille	Rôle
Christine Gaudet	Usager	Présidente
<i>Poste à combler</i>		Vice-président (e)
Jean Talbot	Usager	Membre du comité et représentant du comité au CUCI
Denis Charron	Bénévole	Membre du comité

6. A. Bilan des activités du comité des usagers

Ci-après, nos réalisations par fonction du comité :

6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Réalisations

- Mise en place d'un kiosque au sein des deux installations pour faire parler de nous et recruter de nouveaux membres

En développement

- Recherche d'autres canaux de diffusion électronique
- Bottin de ressources pour s'informer, informer, se faire connaître, recruter et promouvoir les 12 droits des usagers

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

La personne-ressource assure la prise des messages téléphoniques et des courriels de façon régulière. Cela donne un suivi régulier aux usagers qui souhaitent contacter le comité. Elle ne manque pas d'informer les membres des messages, informations. De plus, nous partageons les situations préoccupantes avec la coordonnatrice Sensoriel et Langage lors de nos réunions. Celle-ci offre aussi une belle disponibilité et un soutien en tout temps.

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

Les 12 droits des usagers sont traduits en langage LSQ et diffusés sur les écrans des deux installations.

Il est également important de souligner que ces informations en LSQ seront diffusées à plus grande échelle, c'est-à-dire sur les écrans des différentes installations.

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

Nous n'avons accompagné ou assisté aucun usager en tant que tel. Par ailleurs, nous nous sommes assurés que la CLPQS puisse donner un service en LSQ aux usagers lorsqu'ils désirent porter plainte.

7. Tenue des rencontres 2023-2024

Nous avons tenu les réunions suivantes au cours de cette dernière année (6 au total) :

- 30 mai 2023
- 5 septembre 2023
- 7 novembre 2023
- 16 janvier 2024
- 12 mars 2024

Aussi, nous avons invité les personnes suivantes à nos réunions :

- Véronique Dumont, coordonnatrice Sensoriel & Langage, depuis le mois de novembre 2023 en remplacement de Stéphane Bérubé qui a quitté le CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montreal à l'été 2023
- Carole Lauzière, répondante pour les comités, direction adjointe Qualité, Risques et Éthique

Chaque réunion est organisée avec deux interprètes de la société SIVET (les interprètes varient à chaque réunion) ainsi que d'une secrétaire de réunion, Louise Blouin et de la personne-ressource, Sylvie Dionne.

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

Aucune plainte

9. Réalisations et projets prévus pour l'année prochaine

Voici les actions que nous souhaitons mettre en place (en collaboration avec la personne-ressource) :

- Mise en place d'un kiosque au sein des deux installations pour faire parler de nous et recruter de nouveaux membres.
- Outiller les usagers pour qu'ils puissent porter plainte.
- Faire un portrait des usagers qui se font refuser l'accès aux services de l'IRD.

10. Conclusion (enjeux et recommandations)

Voici les enjeux liés au fonctionnement du comité et nos recommandations à l'établissement :

Enjeux liés au fonctionnement du comité :

1. Développer la visibilité du comité auprès des usagers et des partenaires.
2. Recrutement de membre(s)
3. Réaliser le plan d'action pour 2024-2025.

11. Rapport financier
