

Users' Committee 2012-2013 Annual Activities Report

A detailed report was presented at the annual general meeting on June 4 2013 and is available upon request.

In addition to the committee's six regular meetings, its executive met with the General Manager; it also met with the Local Complaints & Service Quality Commissioner, the visitors from Accreditation Canada, as well as with various Pavillon du Parc personnel.

As required by law, two of its members represent the committee on the Board of Directors of the Pavillon du Parc; these two people also sit on various Board committees as well as on internal committees of the Pavillon.

The main topics of discussion this year dealt with services to clients, transportation, health services, communication, the aging factor of the clientele, accessibility to dental services, housing, as well as various other subjects.

The committee published two editions of L'Impact, mailed its revised leaflet and the "Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais" 2013 calendar to all the Pavillon's adult clients and to all representatives of the clientele. Moreover, the members of the committee made themselves available to speak and/or meet with users and the families upon request.

The committee intends to pursue its objectives as determined by law. **In fact, the Users' Committee will continue to reiterate to the users and their families the importance of exercising their rights – to remain vigilant and involved in all decisions affecting the users.**



Pavillon
du
Parc

Comité des Usagers



124, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7
Tél.: 819-770-6528, poste 101
(Messagerie vocale confidentielle
Confidential voice mail)

Mot de la présidente

Bonjour à tous,

Afin de faire sa part pour « économiser le papier » et pour éviter les envois inutiles ou multiples, votre comité a décidé de ne faire qu'un seul envoi de L'Impact par adresse civique aux usagers adultes ainsi qu'aux représentants d'usagers. Par ailleurs, si certains d'entre vous partagent votre domicile avec d'autres usagers adultes et désirez recevoir votre propre copie de L'Impact, vous n'avez qu'à nous aviser et nous nous ferons un plaisir de vous la faire parvenir.

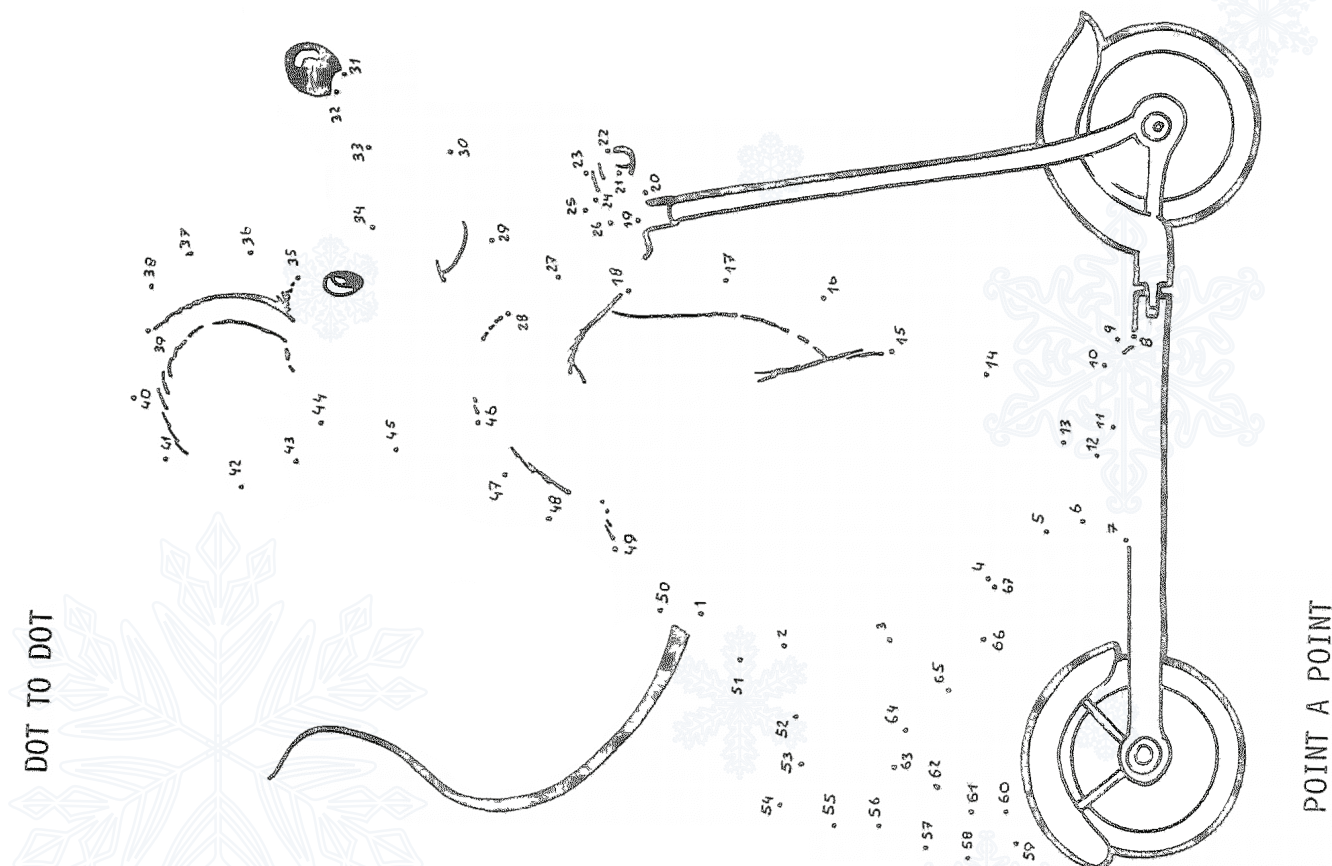
Dans le cadre de la Semaine des droits des usagers qui s'est tenue du 27 septembre au 4 octobre dernier, votre comité a préparé, conjointement avec la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services et son adjointe, un texte concernant **vos droits de participer aux décisions**. Ce texte a paru dans l'Entre-Nous et l'Infolettre (des publications du Pavillon) en septembre. Pour ceux et celles qui n'auraient pas eu l'occasion de le lire sur le site du Pavillon, il est repris en page 3 de cette édition.

A few words from the president

Greetings everyone,

In an effort to do its part to "save paper" and avoid useless and multiple mailings, your committee has decided to send only one copy of L'Impact per civic address to adult users as well as to the representatives of users. However, if some of you share your dwelling with other adult users and wish to receive your own copy of L'Impact, simply advise us and we will be pleased to send you your very own copy.

Within the context of Users' Rights Week from September 27 to October 4, your committee prepared a joint article with the Local Complaints and Service Quality Commissioner concerning **your right to participate in decisions**. This article appeared in l'Entre-Nous and l'Infolettre (published by the Pavillon) in September. For those of you who didn't get a chance to read the French version on the Pavillon's web site, an English version appears on page 5.



Et, en page 4, ne manquez pas les mises à jour sur des services spécifiques sous la rubrique **À propos de ...**

De plus, cette édition de *L'Impact* comprend un résumé du rapport annuel d'activités présenté à l'assemblée générale en juin dernier et qui témoigne de notre engagement en votre nom.

Enfin, bonne lecture et permettez-nous de vous souhaiter, à vous et vos familles, un Noël de paix et une année remplie de bonheur, succès, et surtout de SANTÉ!

And, on page 6, don't miss the updates on specific services under **Concerning ...**

In addition, this edition of *L'Impact* includes a summary of the annual activities report presented at the general meeting last June and which describes our commitment on your behalf.

So, happy reading, as let us wish you and yours a peaceful Christmas and a new year filled with happiness, success and most of all HEALTH!



Membres du Comité des usagers / Users Committee members

Louise Foran	Présidente	819-684-9173
Hélène Béland	Vice-présidente	819-561-3397
Jacqueline Leduc	Secrétaire/trésorière	819-669-7539
Robert Arseneau		819-205-2747
Suzanne Arseneau		819-617-4511
Pierrette Bastien		819-561-6066
Hélène Bellemare		819-243-0436
Benoît Cadieux		819-778-1199
Nicole Leguerrier		819-568-3721
Micheline Lepage		819-770-5022
Linda Tubman		819-770-7475

Rapport annuel d'activités 2012-2013 du Comité des usagers

Un rapport détaillé a été présenté lors de l'assemblée générale annuelle le 4 juin 2013 et est disponible sur demande.

En plus des six réunions régulières du comité, son exécutif a eu six rencontres statutaires avec la Direction générale; de plus, le comité a rencontré la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, les visiteurs d'Agrement Canada, ainsi que diverses instances du Pavillon.

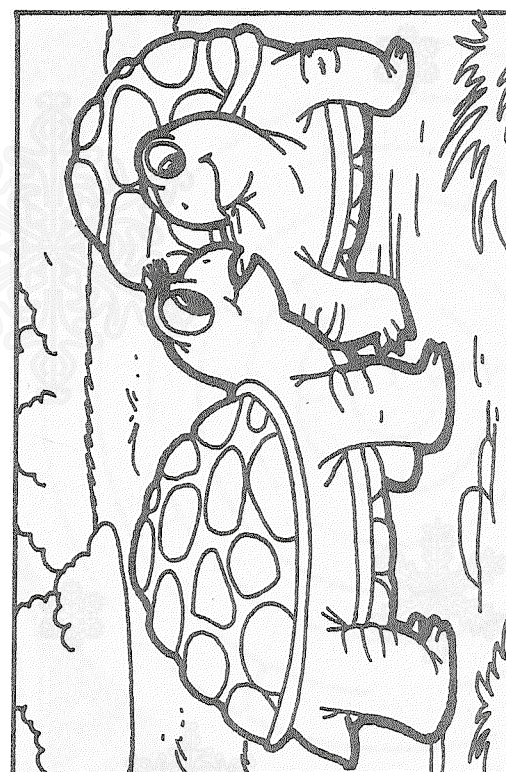
Tel que le requiert la Loi, deux de ses membres représentent le comité des usagers au Conseil d'administration de l'établissement; ces deux personnes siègent également sur divers comités du Conseil d'administration ainsi que sur des comités internes du Pavillon.

Les principaux sujets discutés en cours d'année touchaient, entre autres, les services aux clients, les enjeux de transport, de soins de santé, la communication, le vieillissement de la clientèle, l'accessibilité aux soins dentaires, à l'hébergement, ainsi que divers sujets d'information ponctuelle.

Au niveau communication, le comité a publié deux éditions de *L'Impact* et diffusé le dépliant révisé du comité ainsi que le calendrier 2013 du Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais à tous les usagers adultes et aux représentants des clients. De plus, les membres du comité se sont rendus disponibles pour discuter et rencontrer les usagers et leurs proches qui en ont fait la demande.

Le comité entend poursuivre ses objectifs selon le mandat que lui confie la Loi. **Bref, le comité ne cesse de réitérer aux usagers et leurs proches l'importance d'exercer leurs droits – de demeurer vigilants et impliqués dans toutes les décisions qui concernent les usagers.**

FIND 7 DIFFERENCES



TROUVE 7 DIFFERENCES

Dental anaesthetic services

At the request of Mrs. Marlyne Briand, the local Complaints & Service Quality Commissioner, the Pavillon has agreed to inquire if any of the dental surgeons who have operating room privileges at the Hull Hospital would be interested in offering services to the Pavillon's clientele. At the same time, these dental surgeons will be solicited to participate in an action-research project to introduce a new desensitizing approach which could be beneficial to some of the users. In the meantime, Dr. Quinn's office continues to manage the waiting and priority list of users requiring dental anaesthetic services in the Gatineau area. **To be continued...**

Social fare structure

We're not giving up, in spite of numerous setbacks, such as work on the "Rapibus" etc... **To be continued...**

Residential facilities

Following discussions initiated by Mrs. Marlyne Briand at the last Vigilance Committee meeting concerning the movement of clients who are housed, the Users' Committee adopted a position regarding the steps which should be taken in order to avoid the frustration and worry on the part of users and their families, and discussed this matter with the General Director.

Considering that the General Director already recognizes that:

- The agreements between the Pavillon and certain clients were signed in good faith and were adopted in council;
- The clients living in RAC's (continued assistance residences) must not be moved out only to be moved back in again at a later date;
- The group dynamics as well as the user's particular life experience must be considered on the same level as the tools used to determine residential orientation (ex. the OEMC grid)

The Users' Committee and the Pavillon have agreed on the following approach:

- The Pavillon must inform and meet with the families of users living in housing resources as soon as they feel that the present housing facility no longer meets the needs of the user in an optimal fashion.
- Transfers from one housing facility to another must necessarily be based on the user's Service Plan, Intervention Plan or Life Project and ensure that the client's personal and social network is maintained or developed.
- This plan or project must include all the services offered to the client and refer to the tools used to determine the needs of the user, which tools must be clearly mentioned in said plan or project. Moreover, it must take into account the group dynamics and the individual's life experience with compatibility in mind.
- Before integrating a new client in a RAC, the users living there and their families must be informed according to the method and terms chosen by each family. In this regard, the General Director advised us on November 8 2013 that he would immediately mandate his coordinators to agree on methods with the families of users in each residence.

As you can see, the above information is directly related to the article on the Rights of Users on page 5, and we strongly encourage you to exercise these rights and participate in this approach which the Pavillon has made a commitment to take.

To be continued...

Le droit de participer aux décisions

La participation active de l'utilisateur ou de son représentant légal et son implication tout au long du processus clinique nécessitent une attention particulière autant de la part du professionnel que de la part de l'utilisateur. La participation de l'utilisateur n'est pas qu'une simple étape dans le cheminement clinique. Elle doit se refléter tout au long de la démarche.

La participation de l'utilisateur se conjugue de deux différentes façons selon que l'on se place dans la perspective de celui qui offre les services ou de celui qui les requiert. Il en reste que tout processus menant à un service doit faire l'objet d'une « approche équipe » qui inclut nécessairement les parties concernées (utilisateur/parent, professionnel). La communication et la présence active sont des conditions gagnantes favorables à l'implication de l'utilisateur.

La communication

Ça signifie pour les membres de l'équipe :

- Partager/échanger l'information relative à l'état de santé physique ou mentale de l'utilisateur;
- Écouter attentivement et comprendre les préoccupations, les doutes et les attentes de chacun;
- S'assurer que les informations échangées sont claires et bien comprises de part et d'autre :
 - Relative au diagnostic, au pronostic, au traitement et au suivi à envisager;
 - Relative aux incidents et aux conséquences des décisions et des interventions;
 - Relative aux options, aux services et ressources et sur la façon d'y accéder;
 - Sur les étapes à venir.

La présence active

Ça signifie pour les membres de l'équipe :

- S'assurer que les personnes concernées soient invitées et que chacun signifie sa présence aux rencontres d'évaluation des besoins, de l'élaboration et de la révision du plan d'intervention;
- Susciter les opinions, les idées de chacun;
- Tenir compte des besoins, des opinions et des choix de l'utilisateur;
- Respecter leurs engagements respectifs;
- Consulter régulièrement l'utilisateur sur son niveau de satisfaction;
- Collaborer entre eux;
- Respecter le plan d'intervention;
- Participer activement aux interventions;
- Tenir compte des recommandations qui sont faites en équipe.

Le professionnel concerné a la responsabilité de susciter la participation de l'utilisateur et de s'assurer que les conditions favorables à son implication sont en place. L'utilisateur a le droit et même le devoir de participer aux soins et services le concernant, dans la mesure de ses capacités et selon les décisions prises en équipe. Le professionnel doit également rappeler à l'utilisateur ou son proche la disponibilité du comité des usagers pour l'accompagner dans sa démarche.

Marlyne Briand, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Michelle Piché, Commissaire locale adjointe aux plaintes et à la qualité des services
Louise Foran, présidente du comité des usagers

Soins d'anesthésie dentaire

À la demande de Mme Marlyne Briand, Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, le Pavillon a accepté de se renseigner auprès des chirurgiens dentaires qui ont des privilèges au bloc opératoire de l'Hôpital de Hull afin de connaître leur intérêt à offrir des services à la clientèle du Pavillon. Par la même occasion, ces chirurgiens seront sollicités pour participer au projet de recherche-action pour implanter une nouvelle approche de désensibilisation auprès des usagers qui pourraient en profiter. Entre temps, le bureau du Dr. Quinn continue à gérer la liste d'attente et de priorité pour les usagers nécessitant des services dentaires sous anesthésie sur le territoire de Gatineau. À suivre...

Tarifification sociale - Transport

Nous continuons nos démarches – malgré les retards causés par les travaux « Rapibus » etc... À suivre...

Ressources résidentielles

Faisant suite aux discussions abordées par Mme Marlyne Briand lors du dernier comité de vigilance concernant les déplacements des usagers hébergés, votre comité a adopté une position par rapport aux démarches à suivre dans ce dossier afin d'éviter les frustrations et les inquiétudes que vivent les usagers et leurs familles dans ce contexte et en ont discuté avec le directeur général.

Considérant que la Direction générale reconnaît déjà que :

- Les ententes entre le Pavillon et certains usagers ont été signées de bonne foi et ont fait l'objet d'une résolution du conseil d'administration.
- Les clients vivant en RAC ne doivent pas être déplacés pour devoir y être réintégrés par après.
- La dynamique de groupe ainsi que le vécu particulier de l'utilisateur doivent être considérés au même titre que les outils utilisés (ex. grille OEMC) pour déterminer l'orientation résidentielle.

Le comité des usagers et le Pavillon s'entendent donc sur la démarche suivante :

1. Les proches des usagers vivant en ressource d'hébergement doivent être informés et rencontrés dès que, selon l'établissement, le milieu de vie actuel ne répond pas de façon optimale aux besoins identifiés de la personne.
2. Tout transfert de milieux de vie doit obligatoirement être basé sur un plan de service, un projet de vie ou un plan d'intervention et favoriser le maintien ou le développement du réseau personnel et social de la personne.
3. Ce plan ou projet doit comprendre tous les services aux usagers et se référer aux outils utilisés pour déterminer les besoins de la personne, lesquels outils sont clairement mentionnés dans ledit plan ou projet de vie. De plus, il doit tenir compte de la dynamique de groupe et le vécu particulier de chaque individu dans un souci de compatibilité dans le pairage.
4. Avant l'arrivée d'une nouvelle personne dans une RAC, les usagers et leurs proches doivent être informés selon la modalité établie par les proches des usagers concernés. À cet effet, la Direction générale nous a avisé le 8 novembre 2013 qu'elle mandaterait immédiatement les coordonnateurs de convenir des modalités avec les parents et proches des usagers de chaque résidence.

Comme vous le constatez, ces propos sont en lien direct avec l'article sur les Droits des usagers en page 3, et nous nous encourageons fortement d'exercer vos droits et de participer à cette démarche dans laquelle l'établissement est prête à s'engager.

À suivre...

The right to participate in decisions

The active participation of the user or his legal representative and his involvement all through the clinical process require particular attention, as much on the part of the professional as on that of the user. The user's participation is not only one step in the clinical process. It must be reflected throughout the entire process.

The user's participation is perceived in two different ways, either from the perspective of the one offering the services or the one requiring them. The fact remains that any process leading to a service must be the subject of a "team approach" which necessarily includes the concerned parties (user/parent, professional). Communication and an active presence are winning conditions which favour the user's involvement.

Communication

For the members of the team, it means:

- Sharing/exchanging information concerning the physical or mental health of the user;
- Listening attentively and understanding the preoccupations, doubts and expectations of one another;
- Ensuring the information exchanged is clear and well understood by everyone:
 - Regarding the diagnosis, prognosis, treatment and follow-up expected;
 - Regarding incidents and consequences to decisions and interventions;
 - Regarding options, services and resources and the way to access them;
 - As to future steps to be taken.

An active presence

For the members of the team, it means:

- Making sure the persons concerned are invited to meetings regarding the evaluation of the users' needs, the elaboration and revision of the intervention plan and that each one signifies his/her presence;
- Provoking opinions and ideas from each member;
- Honouring their respective commitments;
- Regularly consulting the users on their level of satisfaction;
- Cooperating with each other;
- Respecting the intervention plan;
- Actively participating in the interventions;
- Taking into account the recommendations made as a team.

The professional involved has the responsibility of inciting the participation of the user and making sure the conditions favourable to his involvement are in place. The user has the right and even the obligation to participate in the care and services which concern him, within his capabilities and according to the decisions taken as a team. At any time, the user can call upon the Users Committee for accompaniment.

Marlyne Briand, Local Complaints & Service Quality Commissioner
Michelle Piché, Assistant Local Complaints & Service Quality Commissioner
Louise Foran, President of the Users Committee