

Pavillon
du
Parc



124, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7
Tél.: 819-770-6528, poste101
(Messagerie vocale confidentielle
Confidential voice mail)

Mot de la présidente

Meilleurs voeux à toutes et à tous!

Depuis l'été, votre comité a repris ses activités. En fait, dans le cadre du renouvellement des conseils d'administrations, le comité a désigné deux personnes pour siéger au conseil du Pavillon, soit Mme Hélène Béland et moi-même.

Comme vous le verrez dans les pages qui suivent, nous avons choisi d'inclure les détails du rapport annuel d'activités qui a été présenté à l'assemblée générale en juin dernier, et ce afin de vous donner une image plus complète de notre engagement.

De plus, vous verrez en page 12 des mises à jour sur le dossier des soins dentaires sous anesthésie, ainsi que la tarification sociale de la STO.

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!

A few words from the president

Holiday greetings everyone!

Since the summer, your committee has resumed its activities. In fact, with the renewal of all boards of directors, the committee has designated two people to sit on the Pavillon's board, i.e. Mrs. Hélène Béland and myself.

As you will see in the following pages and in order to give you a better idea of our involvement, we have chosen to include the annual report of activities in detail as presented at the general meeting last June.

In addition, you'll find on page 12 updates on dental services under anaesthetic as well as the STO's social fare structure.

Lastly, happy reading as we take this opportunity to wish you and yours a peaceful Christmas and a new year filled with happiness, success and especially HEALTH!



Rapport annuel d'activités 2010-2011

DÉTAILS DES ACTIVITÉS RÉALISÉES EN 2010-2011

Rencontres

Assemblée générale annuelle du Comité des usagers

Cette assemblée s'est tenue le 28 juin 2010 dans les locaux du Pavillon du Parc au 124 rue Lois à Gatineau, suivie d'une présentation sur les services d'adaptation/réadaptation en contexte d'intégration au travail et d'intégration communautaire, le tout dans le cadre de la restructuration des services socioprofessionnels.

Réunions régulières des membres

Le comité a tenu six réunions régulières depuis juin 2010. En plus, l'exécutif s'est rencontré à l'occasion pour discuter de sujets précis et de nature ponctuelle.

Rencontres statutaires avec la direction générale

Il s'agit de rencontres de l'exécutif du Comité avec la direction générale qui ont eu lieu à quatre reprises durant la dernière année; les sujets discutés touchaient les services aux clients, que ce soit de nature globale ou plus spécifique à un type de service, ex.: les soins dentaires sous anesthésie, le transport, les prestations spéciales, le développement de services d'hébergement, le fonctionnement et l'encadrement en résidence, le bassin thérapeutique au centre communautaire de Gatineau, la restructuration des services socioprofessionnels, les régimes de protection, la communication, l'évaluation de la satisfaction à l'évaluation de l'expérience, le recrutement de membres, etc.

Rencontres avec diverses instances du Pavillon et avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité

Lors de deux rencontres régulières du comité, la Commissaire aux plaintes et à la qualité, Mme Élise Boisvert, a présenté les rapports périodiques et le rapport annuel des plaintes, et a fait le point avec le comité sur divers sujets relevant de son mandat. Le comité a également rencontré Mme Lucie-Leclair Arvisais et M. Stéphane Rodier dans le dossier projet-pilote sur les Réseaux personnels et sociaux. De plus, le comité a travaillé avec Mme Dominique Poulin et M. Stéphane Rodier dans les dossiers Allocation au transport et Tarification sociale.

Représentation / Participation

Conseil d'administration du Pavillon du Parc

Tel que requis par la Loi, le Comité doit être représenté au Conseil d'administration de l'établissement par deux personnes; ces personnes sont Mme Hélène Béland, la vice-présidente du comité, et Mme Louise Foran, présidente. Le conseil se rencontre aux six semaines environ.

Comité de vigilance et de la qualité du Pavillon du Parc

Ce comité se rencontre quatre fois l'an, surtout pour discuter des rapports soumis par le comité de gestion des risques et par la commissaire aux plaintes et à la qualité. Mme Foran, y siège à titre de membre du Conseil d'administration provenant du comité des usagers.



Comité de gestion des risques du Pavillon du Parc

Ce comité traite des risques à la clientèle au niveau santé, intervention, etc. Mme Béland représente le Comité des usagers sur ce comité qui tient ses rencontres environ aux trois mois et soumet ses rapports périodiques et annuels au comité de vigilance.

Comité d'éthique à l'intervention du Pavillon du Parc

Ce comité a été mis sur pied pour traiter, de façon ponctuelle, de problématiques spécifiques d'éthique à l'intervention, et ce sur demande des équipes de travail et en y offrant une contribution particulière. Mme Hélène Béland représente le comité des usagers sur ce comité.

Table Accès Justice Outaouais

Mme Jacqueline Leduc représente le comité à cette table qui, en tant que tel, n'a tenu qu'une rencontre, soit en octobre dernier. Il s'agit d'une concertation régionale en lien avec l'axe justice et qui est orientée vers le soutien aux personnes en matière de situations à caractère judiciaire. Les travaux de la Table ont mené à la rédaction de l'Entente intersectorielle à l'égard des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement victimes ou contrevenantes, impliquées ou non dans un processus judiciaire. Cette entente fut signée le 18 mars dernier par les représentants de dix partenaires, dont le Comité des usagers du Pavillon du Parc. L'intention de la Table est de se rencontrer formellement une fois l'an dorénavant.

Projet-pilote sur les Réseaux personnels et sociaux

Ce projet est une initiative du Pavillon dans le but de créer des réseaux personnels et sociaux pour sa clientèle. Un comité a été formé en septembre 2010 et le comité des usagers y est représenté en la personne de Mme Suzanne Arseneau depuis ce printemps. Un article décrivant cette initiative a paru dans l'Édition Printemps 2011 de L'Impact.

Intervention / Communication

Soins dentaires sous anesthésie

Suite à la signature de l'entente d'un an avec l'Hôpital Rivière-des-Prairies au printemps dernier, le Protecteur du citoyen, qui avait été interpellé dans ce dossier par le Comité, lui confirmait en juin 2010 que l'Agence devait trouver une solution régionale dans un échéancier d'un an. Étant donné que les démarches dans ce dossier n'avancait pas, le 2 décembre 2010, le comité des usagers présentait au Conseil de l'Agence un état de la situation vécue par les usagers et demandait que l'Agence garantisse un service régional aux usagers du Pavillon du Parc. À la fin de décembre 2010, l'Agence a décidé de ne pas renouveler l'entente avec l'Hôpital Rivière-des-Prairies. Le 14 février 2011, l'Agence confirmait au comité que les CSSS s'engageaient, à court terme, à contribuer à une organisation de services régionale, qu'une solution permanente pour l'offre de services était en cours d'élaboration et progressait favorablement. Au 17 mai, l'organisation de ces services dans la région 07 n'était toujours pas complètement déterminée dans les différents territoires, et surtout pas dans le territoire de Gatineau. Bref, à la rédaction de ce rapport, ces services promis par l'Agence dans notre région ne sont toujours pas disponibles pour l'ensemble de la clientèle du Pavillon du Parc. Par ailleurs, le Comité des usagers du Pavillon du Parc n'a aucune intention de cesser d'exiger un service adéquat pour tous les usagers.

Tarification sociale / allocation de transport

En décembre dernier, le comité faisait parvenir, à même l'édition Automne 2010 de L'Impact, un texte préparé par le Pavillon du Parc sur l'allocation au transport aux centres d'activités de jour; ce texte décrivait la démarche à suivre, permettant aux usagers concernés de recevoir cette allocation. Pour ce qui est de la tarification sociale, le comité a été informé que dans le cadre du plan d'accessibilité de la Société de transport de l'Outaouais un rapport spécifique à la question de la tarification sociale devrait être déposé prochainement.



Préparation et diffusion de L'Impact (journal du comité des usagers)

L'Impact est envoyé à tous les clients du Pavillon du Parc ainsi qu'aux représentants des clients adultes. Plusieurs heures sont dévouées à la préparation des articles et à l'organisation des travaux préparatifs à l'envoi. Deux éditions ont paru cette année – une à l'automne 2010 et l'autre au printemps 2011. L'édition Automne 2010 était dévoué en grande partie aux projets de vie de 11 usagers, ce qui faisait suite aux 14 projets de vie décrits dans l'édition Printemps 2010. De plus, depuis plus d'un an, chaque édition de L'Impact devient disponible sur le site du Pavillon à l'onglet « Usagers ».

Diffusion du calendrier 2011 du Regroupement des comités d'usagers de l'Outaouais

À même l'envoi de l'édition Automne 2010 de L'Impact, le comité faisait parvenir à tous les usagers de même qu'aux représentants des clients adultes le calendrier 2011 du RCUO ayant pour thème « Vos droits en santé et services sociaux au quotidien en Outaouais ». Ce calendrier incluait les mandats et fonctions des comités d'usagers et de résidents, le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte, les droits reconnus aux usagers des services de santé et de services sociaux, en plus des coordonnées des comités d'usagers et de résidents de l'Outaouais, des commissaires aux plaintes et du CAAP-Outaouais.

Entretiens avec les usagers et leurs proches

Les membres du comité se sont rendus disponibles, soit pour rencontrer des usagers ou représentants d'usagers, pour les accompagner lors de rencontres ou pour discuter avec eux au téléphone.

Bassin thérapeutique du Centre communautaire de Gatineau

L'établissement nous informe que les travaux de réparation au bassin doivent débuter cet automne.

Recrutement de membres

Le comité a sollicité l'appui du Pavillon afin de tenter de recruter des usagers et des représentants d'usagers qui seraient prêts à s'impliquer au Comité des usagers. Un effort conjoint a mené à la parution d'un article l'automne dernier dans le Bulletin d'information du Pavillon pour les familles et proches. Pour sa part, le comité des usagers a repris le texte en question dans l'édition Printemps 2011 de L'Impact qui est adressé à tous les usagers et leurs représentants.

ATTEINTE DES OBJECTIFS 2010-2011

Promouvoir le Comité, susciter la participation et informer les usagers de la mission du Comité

- Information aux usagers et leurs familles des travaux accomplis durant l'année par l'entremise de L'Impact
- Sollicitation de l'implication des personnes, notamment par le biais d'un texte repris dans l'édition Printemps 2011 de L'Impact (effort conjoint Pavillon du Parc/Comité des usagers)
- Diffusion du calendrier 2011 du RCUO
- Invitation aux usagers et leurs représentants à communiquer avec le comité ou un de ses membres
- Convocation des usagers et leurs représentants à l'assemblée générale annuelle

Veiller à la qualité des services et défendre les droits

- Présence et participation des membres tel qu'indiqué dans les volets « Rencontres » et « Représentation/Participation »
- Préoccupations adressées aux instances externes concernées tel que décrit dans le volet « Intervention / Communication »



S'assurer d'être informé des activités

- Promotion de la communication adaptée à la clientèle visée
- Promotion de sessions d'information/formation/sensibilisation pour les usagers et leurs proches dans tous les territoires

Veiller à ce que les changements faits au Pavillon soient véhiculés

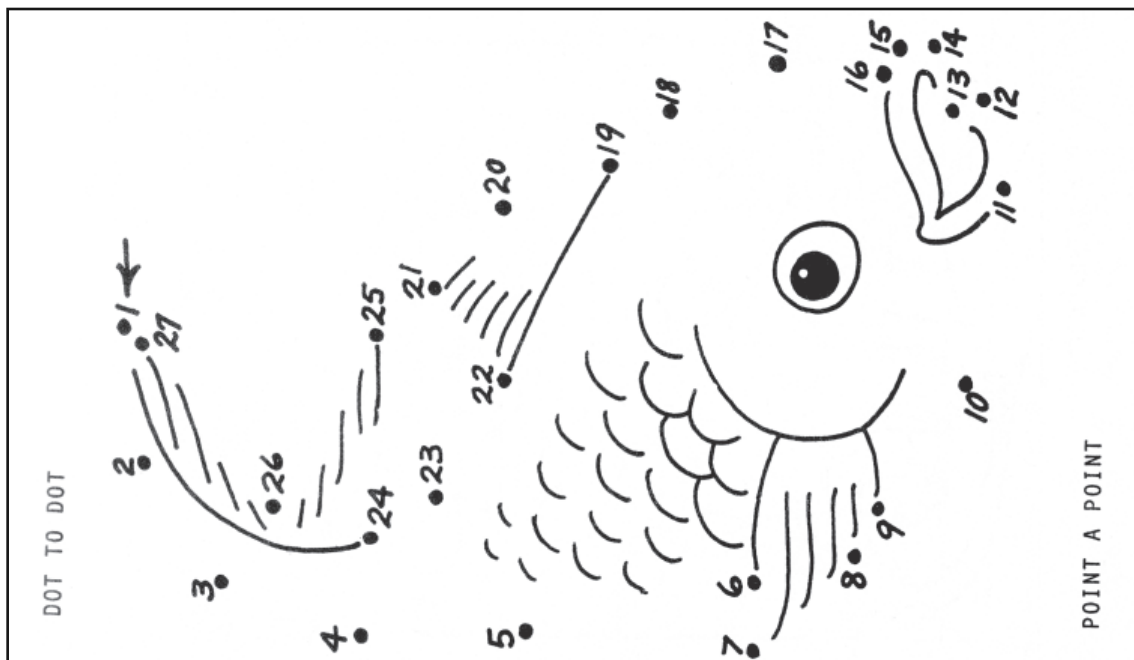
- Rencontres statutaires avec la Direction
- Participation et représentation au Conseil d'administration et aux divers comités

OBJECTIFS POUR 2011-2012

Via son journal « L'Impact », ses contacts avec les usagers et leurs proches, son implication aux divers comités du Pavillon et du réseau, le Comité des usagers continuera à :

- Se promouvoir dans tous les territoires et susciter la participation des usagers ou de leurs représentants au Comité, et informer les usagers ou leur représentant de la mission du Comité
- Veiller à ce que la qualité des services soit maintenue ou améliorée en sensibilisant les instances concernées tout en revendiquant les droits des usagers à une réelle inclusion sociale
- S'assurer d'être informé des activités de formation/information/sensibilisation prévues pour les usagers et leurs proches, et en promouvoir la tenue dans tous les territoires
- Veiller à ce que les usagers et leurs proches soient informés des changements aux divers programmes, offres de service, protocoles, politiques, procédures et règlements qui les touchent, et à cet effet, continuer à offrir des commentaires pertinents au besoin
- Poursuivre les démarches entreprises dans les dossiers de soins dentaires sous anesthésie et de la tarification sociale

Le 6 juin 2011



Annual Activities Report 2010-2011

DETAILS OF ACTIVITIES CARRIED OUT IN 2010-2011

Meetings

Annual general meeting of the Users Committee

This meeting was held on June 28 2010 in the offices of the Pavillon du Parc at 124 Lois St. in Gatineau, followed by a presentation on adaptation/rehabilitation services within the context of work and community integration, and within the framework of the restructuring of socio-professional services.

Regular meetings of the members

The committee held six regular meetings since June 2010. In addition, the executive met on occasion to discuss specific subjects.

Statutory meetings with the General Director

These are meetings of the committee's executive with the General Director which were held four times during the last year; the subjects discussed touched on services to clients, whether it be of a general nature or more specific to a type of service, ex.: dental services under anaesthetic, transportation, special benefits, the development of housing services, the operating and supervising of residences, the therapeutic pool at the Gatineau community center, the restructuring of socio-professional services, the guardianship system, communication, the recruitment of members, etc.

Meetings with various members of Pavillon du Parc personnel, and with the Service Quality and Complaints Commissioner

During two of the committee's regular meetings, the Service Quality and Complaints Commissioner, Mrs. Elise Boisvert, presented periodical reports and an annual report of complaints filed, and discussed issues which come under her purview. The committee also met with Mrs. Lucie Leclair-Arvisais and Mr. Stéphane Rodier with regard to the Personal and Social Networks pilot-project. Moreover, the committee worked with Mrs. Dominique Poulin and Mr. Rodier on the Transportation allowance and Social fare structure issues.

Representation / Participation

Board of Directors of the Pavillon du Parc

As required by law, the Users Committee must be represented on the Board of directors of the Pavillon by two people; they are Mrs. Hélène Béland, vice-president of the Committee, and Louise Foran, president. The Board meets every six weeks or so.

Vigilance and Quality Committee of the Pavillon du Parc

This committee meets four times a year, especially to discuss reports submitted by the Risk Management Committee and by the Service Quality and Complaints Commissioner. Louise Foran sits on this committee as a Board member representing the Users Committee.



Risk Management Committee of the Pavillon du Parc

This committee deals with risks to the clients in terms of health, intervention, etc. Mrs. Béland represents the Users Committee on this committee whose meetings are held every three months and who submits its periodical and annual reports to the Vigilance Committee.

Ethical Intervention Committee of the Pavillon du Parc

This committee was formed to treat specific ethical intervention problems on an “as they arise” basis, at the request of work teams and by making a specific contribution. Mrs. Béland represents the Users Committee on this committee.

Table Accès Justice Outaouais (Outaouais access to justice board)

Mrs Jacqueline Leduc represents the Users Committee on this board, which as such met only once this past year – in October. This board facilitates a regional dialogue in connection with the justice system and lends itself to the support of persons in situations of a judicial nature. The work of this board led to the drafting of an inter-sectorial agreement with regard to persons living with a developmental handicap or an invasive developmental problem be they victims or offenders, involved or not in a judicial process (Entente intersectorielle à l’égard des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement victimes ou contrevenantes, impliquées ou non dans un processus judiciaire). This agreement was signed on March 18th last by the representatives of ten partners, one of which is the Users Committee of the Pavillon. The board intends to meet formally once a year from now on.

Pilot-project on Personal & Social Networks

This project is an initiative of the Pavillon with the purpose of creating personal and social networks for its clients. A committee was formed in September 2010, and Mrs. Suzanne Arseneau is involved in this project on behalf of the Users Committee. An article describing this initiative was published in the Spring 2011 edition of Impact.

Intervention / Communication

Dental care under anaesthetic

Following the signing of a one-year agreement with Rivière-des-Prairies Hospital last spring, the Protecteur du Citoyen (Protector of Citizens) whose involvement had been requested by the Committee, had confirmed to us last June that the Agence (Health & Social Services Agency) was to find a regional solution to this issue within one year. Since the situation was not being resolved, on December 2 2010 the Users Committee presented to the Board of the Agence a factual account of the users’ experience and asked the Agence to guarantee a regional service to the users of Pavillon du Parc. At the end of December 2010, the Agence decided not to renew the agreement with Rivière-des-Prairies Hospital. On February 14 2011, the Agence confirmed to the Users Committee that all the CSSS (Health & Social Services Centers) had committed, in the short term, to contribute to the organising of regional services, that a permanent solution for a service offer was being drafted and was progressing favourably. As of May 17th, the organisation of these services in the 07 Region is still not completely determined in the different CSSS territories, especially not in the Gatineau territory. In brief, as of the drafting of this report, the services promised by the Agence in our region are still not available to all the clients of the Pavillon du Parc. However, the Users Committee of the Pavillon has no intention of letting this matter drop and will continue to insist on adequate services for all users.

Social tariffs / transportation allowance

Last December, along with the Fall 2010 edition of Impact, the Committee sent a text prepared by the Pavillon du Parc on transportation allowances to day activity centers; this text described the steps to follow in order to allow the users in question to receive this allowance. As for the social tariffs issue, the Committee has been



informed that a specific report emanating from the STO's accessibility plan with regard to social tariffs should soon be tabled.

Preparation and distribution of Impact (the Users Committee magazine)

Impact is sent to all the clients of Pavillon du Parc as well as to the representatives of adult clients. Many hours are spent on preparing the articles and organizing the mailing. Two editions were published this year – one in the Fall of 2010 and the other in the Spring of 2011. The Fall 2010 edition was devoted in large part to the life projects of 11 users, which followed the 14 life projects featured in the Spring 2010 edition. Moreover, for over a year now, each edition of Impact becomes available on the Pavillon du Parc's web site.

Distribution of the 2011 RCUO calendar

With the Fall 2010 edition of Impact, the Committee sent to all the users and the representatives of all adult users the 2011 edition of a calendar published by the RCUO which groups together all the users committees in the Outaouais. The theme for this calendar was "Your rights on a day to day basis". It included the mandates and functions of users committees and residents committees, a complaint or dissatisfaction flowchart, the rights of users as recognized by the Health & Social Services system, as well as contact details for the Service Quality & Complaints Commissioners and the CAAP-Outaouais which offers assistance when filing a complaint.

Meetings and conversations with users and their families

The members of the Committee were available to meet with the users and their representatives, to accompany them at meetings or to discuss matters with them by telephone.

Therapeutic pool at the Gatineau community center

The Pavillon du Parc has informed us that the repair work on this pool is scheduled to start in the Fall.

Recruitment of members

The Committee solicited the support of the Pavillon in order to try and recruit users and family members to be involved in the Users Committee. A joint effort resulted in the publishing of an article last fall in the Pavillon's information bulletin for families and relatives. This text was then reprinted by the Users Committee in the Spring 2011 edition of Impact, which was addressed to all users and families.

MEETING THE 2010-2011 OBJECTIVES

Promote the Committee, encourage participation and inform the users on the Committee's mission

- Information to users and their families on the work accomplished this year via Impact
- Soliciting the involvement of users and families, notably through the text published in Impact
- Distribution of the RCUO 2011 calendar
- Invitation to all users and families to contact the committee or one of its members
- Invitation to all users and families to the annual general meeting

Watch over the quality of services and defend users' rights

- Presence and participation of members as indicated in sections "Meetings" and "Representation/ Participation"
- Preoccupations addressed to concerned external parties as described in section "Intervention/ Communication"



Be informed of activities

- Promotion of communication adapted to the readership
- Promotion of information/training/awareness sessions for the users and their families in every territory

See to it that changes made within the Pavillon are conveyed

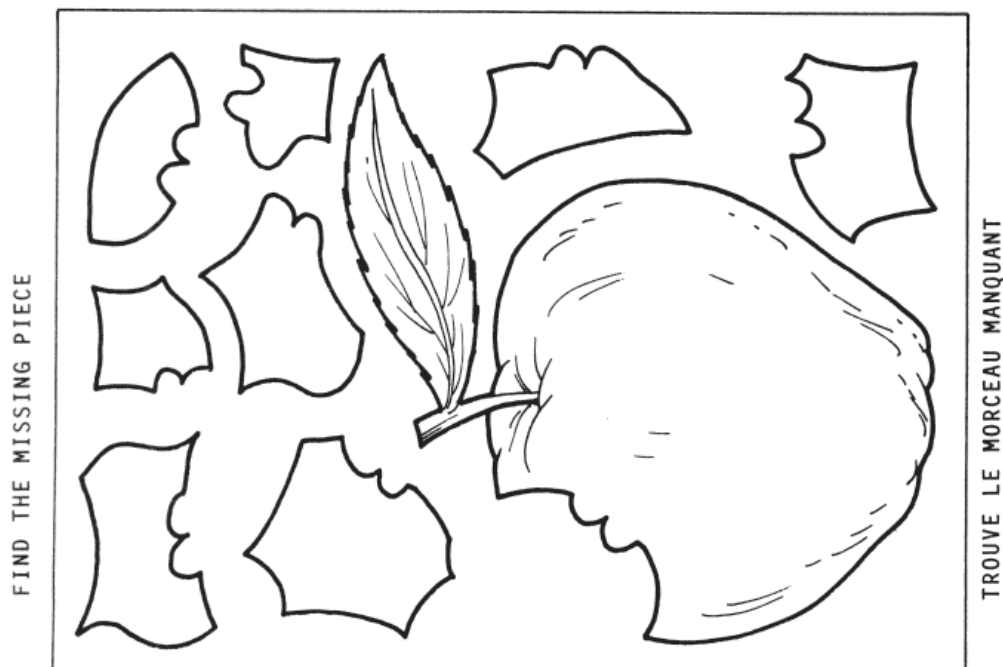
- Statutory meetings with the General Director
- Participation and representation on the Board and various committees

OBJECTIVES FOR 2011-2012

Via its magazine (Impact), its contacts with the users and their families, its involvement in various committees of the Pavillon and its partners in the community, the Users Committee will continue to:

- Promote itself in all the territories and encourage the participation of the users or their representatives on the Committee and inform them of its mission
- See to it that the quality of services is maintained or improved by sensitizing the appropriate authorities and thus claim the rights of the users to a genuine social inclusion
- Ensure that it is kept informed of all information/training/awareness activities planned for the users and their families and encourage the Pavillon to provide these activities in all of its territories
- See to it that the users and their families are informed of changes to programs, service offers, protocols, policies, procedures and regulations which affect them, and when necessary, continue to offer pertinent comments
- Continue the work undertaken with regards to dental care under anaesthetic and special benefits & allowances

June 6 2011





HALLOWEEN 2011





HALLOWEEN 2011



Soins d'anesthésie dentaire

Enfin, des bonnes nouvelles! Selon l'affirmation du directeur générale du CSSS de Gatineau, le premier patient aurait été accueilli pour soins d'anesthésie dentaire le 21 octobre dernier à l'hôpital de Hull, et on nous confirme que ce patient serait une personne vivant avec une DI/TED! Maintenant, il ne resterait qu'à déterminer le processus d'accès aux services. La direction du Pavillon coordonne cette partie du dossier avec le CSSS pour nos personnes. Pour ce qui est des autres territoires, le processus est déjà en marche. Évidemment, le déroulement de tout ça est à suivre...

Dental anaesthetic services

Finally, good news! According to the General Director of the CSSS de Gatineau, the first patient was seen on October 21st for dental services under anaesthetic at the Hull hospital, and we were told that this patient is in fact a person living with a developmental disability. At this point, the procedure for access to these services must be determined. The Pavillon's management team is coordinating this aspect with the CSSS for our users. As for the other territories, the process is already under way. Evidently, this whole matter is to be continued...

Tarification sociale

Le rapport sur la tarification sociale de la STO devant être déposé le 24 novembre dernier, le comité n'a pu vous faire part des recommandations y découlant au moment d'aller sous presse. Nous devrions donc être en mesure de vous en informer lors de la prochaine édition de L'Impact. *À suivre...*

Social fare structure

The report on the STO's social fare structure was to be tabled on November 24th last, thus the committee was not able to inform you of the recommendations therein by press time. However, we should be able to do so in the next edition of L'Impact. *To be continued...*



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		819-663-2438
Suzanne Arseneau		819-684-4511
Benoît Cadieux		819-778-1199
Nicole Leguerrier		819-568-3721
Micheline Lepage		819-770-5022
Linda Tubman		819-770-7475

