

FAITS SAILLANTS

2008-2009



CENTRE
DE RÉADAPTATION
DE L'OUEST DE MONTRÉAL

WEST MONTREAL
READAPTATION
CENTRE

MESSAGE DU PRÉSIDENT

DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL PAR INTÉRIM

Le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM) a le plaisir de vous présenter ses faits saillants de l'année 2008-2009.

Plus que jamais, le CROM tient à remercier son personnel et son équipe de gestion pour son professionnalisme, sa flexibilité et son engagement, grâce auxquels le CROM a pu réaliser ses objectifs pour 2008-2009 tout en maintenant son équilibre budgétaire.

En ce qui concerne les réalisations 2008-2009, il faut souligner que le dossier des listes d'attentes de services constitue une priorité pour l'établissement et que le CROM a redoublé d'efforts afin de libérer davantage de ressources pour les affecter à la liste d'attente.



Gary Whittaker
Président du conseil d'administration

Également, le CROM travaille à mettre en œuvre le *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience* par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Au 31 mars 2009, le CROM avait respecté toutes les échéances indiquées dans le plan.

Enfin, en 2008-2009, le CROM a poursuivi le processus d'agrément avec Agrément Canada et ce, grâce à la mobilisation et au professionnalisme de son personnel.

Au nom de conseil d'administration et de la Direction générale, nous exprimons notre sincère reconnaissance à tous nos employés, à nos gestionnaires, à nos ressources et à nos partenaires pour leur soutien dans la réalisation de tous ces projets.



Guy-Michel Des Lauriers
Directeur général par intérim

LA DIRECTION DES SERVICES AUX ADULTES ET À LEUR FAMILLE (DSAF)

- La transformation de quatre résidences communautaires en ressources intermédiaires et l'intégration de 26 usagers avec succès;
- La création et l'inauguration d'une résidence communautaire spécialisée en troubles graves du comportement (TGC);
- La création d'un nouveau service spécialisé en TGC;
- L'intégration d'outils de communication et de salles multi sensorielles (Snoezelen) pour les usagers présentant des déficiences multiples;
- La mise sur pied d'un nouveau programme de soutien à la vie autonome;
- Le lancement d'un programme de jour visant à apporter un soutien aux usagers adultes présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA);
- L'instauration du programme de transition à la vie adulte (TAP) afin d'aider les usagers âgés de 18 à 21 ans à acquérir les compétences leur permettant de devenir pleinement adultes.

LA DIRECTION DES SERVICES AUX ENFANTS ET À LEUR FAMILLE (DSEF)

- La réalisation d'un projet spécial, par lequel 22 enfants supplémentaires présentant un TSA ont pu bénéficier du programme d'intervention comportementale intensive (ICI) et 39 enfants provenant de la liste d'attente ont reçu un soutien ponctuel;

- Un camp de jour pour 29 enfants présentant des TGC;
- Élaboration d'un outil de sensibilisation aux usagers présentant une DI ou un TSA, et présentation à une centaine de chauffeurs d'autobus de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys.

LA DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS ET DE LA QUALITÉ (DSPQ)

- L'adoption du processus clinique de Montréal;
- Lancement de la « Semaine de la confidentialité »;
- Présentation d'une version adaptée du Code d'éthique des usagers, accompagné d'un manuel de formation destiné aux intervenants;
- Mise en œuvre du nouveau *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience*, prescrit par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec en novembre 2008;
- La présentation d'une nouvelle Politique et de la Procédure en matière de santé sexuelle, en plus d'un manuel de référence clinique;
- Tenue de la Semaine de prévention des chutes.

LA DIRECTION GÉNÉRALE

- La nomination d'une directrice scientifique pour permettre l'accès aux fonds de recherche des organismes subventionnaires, développer des collaborations universitaires et soutenir les activités de recherche de l'établissement.

RÉALISATIONS

LA DIRECTION DE LA RECHERCHE ET DE L'ENSEIGNEMENT (DRE)

- La coordination de 16 projets de recherche subventionnés et la réalisation de trois études internes;
- La coordination d'une journée d'étude et de deux midis conférences;
- Organisation du Colloque conjoint des conseils multidisciplinaires (CM) avec les CM du CROM, du Centre de réadaptation Lisette-Dupras et du CRDI Gabrielle-Major;
- Accueil et encadrement de 28 personnes pour des stages de formation pratique, totalisant 5725 heures d'intervention;
- Avec le Centre collaborateur OPS/OMS de Montréal, la finalisation du projet Atlas-DI.

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- La révision et l'adaptation de certaines exigences d'emploi afin de répondre aux critères de qualité et des meilleures pratiques;
- Le développement d'un plan d'action portant sur l'attraction et la rétention du personnel;
- La production d'un programme de formation sur mesure;
- L'invitation aux gestionnaires de partager leurs préoccupations professionnelles, de trouver des pistes de solution, de réfléchir et d'apprendre ensemble par le biais d'un projet pilote de codéveloppement;

- Dispensation de 9058 heures de formation, dont 8708 pour le personnel salarié et 350 pour le personnel d'encadrement;
- La tenue d'une campagne de vaccination contre l'influenza dans plusieurs points de service.

LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

- L'embauche d'une agente d'information, relevant de la coordonnatrice des communications et des projets spéciaux;
- L'élaboration d'une stratégie et d'un échéancier pour la mise au point des communications internes et externes;
- Le lancement de *Connexion CROM*, un bulletin trimestriel bilingue destiné aux employés de l'établissement, et de *l'Écho CROM*, un bulletin s'adressant aux usagers, aux parents, aux responsables de ressources résidentielles et aux partenaires de l'établissement;
- L'élaboration d'un nouveau site Web;
- L'organisation d'événements organisationnels, dont l'Assemblée publique annuelle.

LE PROCESSUS D'AGRÉMENT

- L'obtention du certificat d'agrément de base et la réception des recommandations à mettre en application avant de pouvoir terminer le cycle complet de l'agrément en 2010;
- L'engagement de satisfaire aux normes d'excellence nationales et de poursuivre l'amélioration continue de la qualité.



2008-2009

LE SYSTÈME D'INFORMATION POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE (SIPAD)

- Les premières étapes de la mise en place d'un nouveau système d'information clientèle qui viendra remplacer le Système d'information clientèle – déficience intellectuelle (SIC-DI) actuel.

LE CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE (CM)

- La tenue de huit réunions l'an dernier, dont son assemblée générale annuelle 2008 qui offrait une conférence sur « Le consentement aux services de réadaptation : Une réflexion sur les droits des personnes présentant une DI / un TSA »;
- La planification du tout premier Colloque conjoint des conseils multidisciplinaires du CROM, du Centre de réadaptation Lisette-Dupras et du CRDI Gabrielle-Major, avec le concours de la Direction de la recherche et de l'enseignement (DRE) commune aux trois centres;
- Des formations sur les standards de pratique et les services de deuxième ligne;
- L'organisation d'un forum-midi portant sur la prise de décision assistée;
- L'analyse des critères définissant l'appartenance au CM;
- La tenue de rencontres avec les directions du CROM dans le but d'expliquer le mandat du CM et ses exigences;
- La participation aux rencontres du comité de gestion des risques et à une séance de rétroaction sur l'agrément.

LE COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

- L'examen et le suivi des plaintes instruites par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, et de certains plans d'action individuels;
- Le suivi du programme de prévention des chutes pour sensibiliser le personnel et les gestionnaires des ressources résidentielles;
- L'examen et l'analyse de toutes les enquêtes internes concernant des usagers;
- L'analyse en profondeur de la politique du CROM traitant de la vérification des antécédents policiers, avec pour conséquence la révision des politiques en cours et la création d'un système de repérage visant à assurer la vérification de tout intervenant;
- Une analyse exhaustive des PSI actuellement en vigueur pour mieux comprendre le nouveau processus clinique et les mesures pour actualiser les plans; soumission d'un plan d'action visant à garantir l'actualisation continue de tous les PSI;
- Examen de l'impact du nouveau processus clinique élaboré par les cinq CRDI de la région de Montréal et l'intégration du Système d'information pour les personnes ayant une déficience (SIPAD).

¹ Centres de réadaptation en déficience intellectuelle

PRIORITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT POUR 2009-2010

1. Continuer les efforts de réduction de la liste d'attente en y indiquant des cibles de résultats et en investissant les gains d'efficacité en services à la clientèle;
2. Finaliser la planification stratégique 2010-2015 et en débuter l'implantation;
3. Adopter un plan d'organisation découlant de la planification stratégique;
4. Finaliser le processus d'agrément par Agrément Canada;
5. Réaliser l'implantation et le déploiement du SIPAD.

LE COMITÉ DES USAGERS

- Le maintien d'un partenariat actif avec le nouveau comité de parents composé des parents et des représentants légaux d'usagers adultes;
- La visite de tous les points de services socioprofessionnels afin de rencontrer les usagers adultes, de leur remettre une brochure d'information sur le comité des usagers et de répondre à leurs questions;
- L'inclusion d'un aimant « Comité des usagers » avec son numéro de téléphone, dans les souhaits des fêtes aux usagers et à leurs tuteurs légaux;
- Plusieurs rencontres avec la direction générale et les représentants aux services de transport adapté pour élaborer un protocole fonctionnel pour réduire l'impact des annulations de services sur les usagers;
- Avec la Direction des services professionnels et de la qualité (DSPQ), la rédaction d'un manuel Code d'éthique adapté aux usagers les informant de leurs droits en tant qu'individus;
- L'implication auprès de l'Association québécoise des comités des usagers CRDI-TED;
- Soutien du projet « Bâtissons de l'espoir » de la Fondation Taylor-Birks par la vente de leurs bracelets lors de différents événements.

LE COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

- La révision des politiques et procédures pour se conformer aux exigences ministérielles en matière de déclaration d'incident/d'accident et de divulgation des accidents;
- L'élaboration d'une présentation pour la formation en matière de gestion des risques;
- La tenue d'une semaine sur la prévention des chutes en mai 2008 ainsi qu'une journée de sensibilisation et de formation et la présentation d'un plan d'action;
- L'élaboration des rapports trimestriels sur la gestion des risques;
- Une rencontre de sensibilisation auprès des gestionnaires concernant les déclarations d'incident et accident.

LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

- La conclusion de six dossiers de plaintes;
- La formulation de 28 recommandations;
- Le traitement de 17 demandes autres que les plaintes;
- La transmission d'un feuillet d'information concernant la procédure d'examen des plaintes en vigueur au CROM à toutes les personnes concernées par celle-ci.

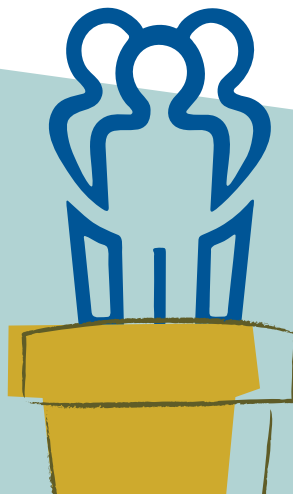


CENTRE
DE RÉADAPTATION
DE L'OUEST DE MONTRÉAL

WEST MONTREAL
READAPTATION
CENTRE

8000, rue Notre-Dame, Lachine (Québec) H8R 1H2
Tél. : 514 363-3025 Téléc. : 514 364-5997

www.crom-wmrc.ca



Dépôt légal
Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2009
Bibliothèque et Archives Canada, 2009
ISBN 978-2-9810882-8-4

RÉPARTITION DES OBJETS DE PLAINTES PAR CATÉGORIE

CATÉGORIE	2008-2009		2007-2008	
	Nombre d'objets de plaintes (N)	(%)	Nombre d'objets de plaintes (N)	(%)
Accessibilité	1	9	4	67
Soins et services dispensés	8	73	2	33
Relations interpersonnelles	0	0	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	9	0	0
Aspects financiers	0	0	0	0
Droits particuliers	1	9	0	0
Autres objets	0	0	0	0
TOTAL	11	100	6	100
Nombre de plaintes traitées	6	-	6	-

LES DONNÉES SUR LA CLIENTÈLE ET L'ÉVOLUTION DES PROGRAMMES

TABLEAU 1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE SELON L'ÂGE ET LE SEXE

ÂGE (Au 31 mars)	MASCULIN		FÉMININ		TOTAL	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
4 ans et moins	115	114	37	47	152	161
5 à 17 ans	326	338	126	131	452	469
18 à 21 ans	48	55	28	33	76	88
22 à 64 ans	508	501	338	347	846	848
65 ans et +	15	18	13	14	28	32
TOTAL	1 012	1 026	542	572	1 554	1 598

TABLEAU 2 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE SELON LES MILIEUX DE VIE

MILIEUX DE VIE (Au 31 mars)	NOMBRE DE PERSONNES	
	2008	2009
Milieus naturels	994	1037
Familles d'accueil	17	18
Résidences d'accueil	151	119
Ressources intermédiaires	269	332
Résidences communautaires	71	46
Centres hospitaliers (CH)	6	4
Centres d'hébergement de soins de longues durées (CHSLD)	7	5
Autres milieux de vie	39	37
TOTAL	1 554	1 598

TABLEAU 3 : ÉVOLUTION DU PROGRAMME SOCIOPROFESSIONNEL

SERVICES (Au 31 mars)	NOMBRE DE PERSONNES	
	2008	2009
Centre pour activités de jour	250	262
Atelier de travail	50	46
Support des stages en milieu de travail	460	457
Intégration à l'emploi	37	35
TOTAL	797	800

TABLEAU 4 : NOMBRE DE PERSONNES EN ATTENTE DE SERVICES

PROGRAMMES (Au 31 mars)	NOMBRE DE PERSONNES					
	2008			2009		
	DI	TSA	TOTAL	DI	TSA	Total
Résidentiel ¹	119	63	182	113	73	186
Socio-professionnel ¹	12	4	16	13	15	28
Soutien personne et famille ¹	268	394	662	283	474	757
TOTAL DES PERSONNES EN ATTENTE SANS AUCUN SERVICE DE L'ÉTABLISSEMENT	143	215	358	154	263	417
TOTAL DES SERVICES ATTENDUS	494	687	1 181	496	779	1 275

Note 1 : Les chiffres représentent le nombre de personnes distinctes dans chacun des programmes. Toutefois, l'utilisateur peut se retrouver dans plus d'un programme.

FONDS D'EXPLOITATION REVENUS ET CHARGES

Exercice financier terminé le 31 mars 2009

ACTIVITÉS PRINCIPALES	2009
Revenus	
ASSS	35 867 124
Usagers	3 454 212
Recouvrements	3 674 603
Donations	5 378
Autres	23 310
TOTAL	43 024 627
Charges	
Salaires	17 605 897
Avantages sociaux	3 618 130
Charges sociales	2 239 932
Autres dépenses	19 666 054
TOTAL	43 130 013
EXCÉDENTS DES REVENUS (DÉFICIT)	21 427
ACTIVITÉS ACCESSOIRES	
Revenus	
Recherche	148 207
Projet McGill	40 000
TOTAL	188 207
Charges	
Recherche	148 207
Projet McGill	40 000
TOTAL	188 207
EXCÉDENTS DES ACTIVITÉS ACCESSOIRES	
SOUS-TOTAL SURPLUS (DÉFICIT)	(105 386)
Revenus – Contribution de l'avoir propre et d'autres fonds	126 813
TOTAL SURPLUS (DÉFICIT)	21 427

CHARGES DU FONDS PAR CENTRE D'ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

Exercice financier terminé le 31 mars 2009

ACTIVITÉS PRINCIPALES	2009	2008
Programme résidentiel		
Ressources intermédiaires, ressources de type familial et autres	21 783 817	20 344 177
TOTAL DU SECTEUR	21 783 817	20 344 177
Programme socioprofessionnel		
Centre pour activités de jour	3 386 652	2 985 159
Atelier de travail	607 533	875 290
Support aux stages en milieu de travail	3 404 583	3 070 223
Intégration à l'emploi	214 877	131 149
TOTAL DU SECTEUR	7 613 645	7 061 821
SOUTIEN À LA PERSONNE ET À LA COMMUNAUTÉ	4 869 431	4 752 940
PROGRAMME TSA	1 676 976	1 556 536
Services de soutien		
Gestion et soutien aux programmes	2 095 972	1 912 046
Informatique	370 743	362 400
Réception, archives, télécommunications	48 049	0
TOTAL DU SECTEUR	2 514 764	2 274 446
Services administratifs		
Administration générale	3 234 857	2 977 216
Administration des services techniques	36 542	30 715
TOTAL DU SECTEUR	3 271 399	3 007 931
Services techniques		
Entretien ménager	432 890	409 060
Fonctionnement des installations	662 160	553 825
Sécurité	59 149	51 668
Entretien et réparation des installations	223 771	271 431
TOTAL DU SECTEUR	1 377 970	1 285 984
TOTAL DES CHARGES BRUTES DES CENTRES D'ACTIVITÉS	43 108 002	40 283 835