

# ANNEXE 2

## COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL (CU CUSM)\*

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019

\* Aussi connu sous l'appellation de « CUC » (pour « Comité des usagers du CUSM »).

*Glen Site / Site Glen : D 04.7514 – 1001 Boulevard Décarie, Montréal, QC H4A 3J1  
Tél : 514-934-1934, ext. 31968 Courriel / Email : patients.comm@muhc.mcgill.ca*

## TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
1. INFORMATIONS RELATIVES À L'INSTITUTION.....	3
2. MOT DES COPRÉSIDENTES.....	3
3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'EXERCICE FINANCIER ÉCOULÉ.....	5
4. LE COMITÉ ET SES MEMBRES.....	6
5. COORDONNÉES .....	7
6. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM.....	7
7. RÉUNIONS ET ASSEMBLÉES DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM.....	11
8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DANS LE CADRE DU SYSTÈME D'EXAMEN DES PLAINTES .....	12
9. OBJECTIFS FIXÉS POUR LE PROCHAIN EXERCICE FINANCIER.....	13
10. CONCLUSIONS (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS).....	13
11. RAPPORT FINANCIER.....	14
12. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS ET DES RÉSIDENTS DE L'HÔPITAL DE LACHINE ET DU PAVILLON CAMILLE-LEFEBVRE.....	14

## 1. INFORMATION À PROPOS DE L'INSTITUTION

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est une institution non fusionnée.

### **Le CUSM comprend les hôpitaux et instituts suivants :**

Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre – HLPCL

Hôpital général de Montréal – HGM

Institut et hôpital neurologiques de Montréal – IHNM

### **Le site Glen :**

Centre du cancer des Cèdres – CCC

Centre académique de santé de l'œil de McGill – CASOM

Institut thoracique de Montréal – ITM

Hôpital de Montréal pour enfants – HME

Institut de recherche – IR

Hôpital Royal-Victoria – HRV

## 2. MESSAGE DES COPRÉSIDENTES

Le Comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill (CU-CUSM) a de nouveau cette année été proactif en s'acquittant de sa mission dans la promotion des intérêts supérieurs des patients et dans la surveillance de la qualité des soins de santé dans cette institution bilingue désignée.

Nous sommes conscients de l'unicité de notre population de patients socio-culturellement diverse et marginalisée et nous préconisons passionnément leur intégration afin de veiller à ce qu'ils reçoivent des soins thérapeutiques et respectueux de leurs besoins culturels et de leur dignité.

Un nouveau directeur général a été nommé à l'hôpital au printemps 2019, et la nouvelle direction n'a pas pu répondre à notre demande de sauvegarder le Bureau d'information des patients, l'Atelier : L'ABC de l'autogestion des soins des maladies chroniques et le programme de soins suite au cancer.

En prévision des élections provinciales qui ont eu lieu à l'automne 2018, le CU du CUSM a organisé, en collaboration avec nos collègues du CU du CHUM, une séance d'information avec les candidats de différents partis politiques responsables du dossier du ministère de la Santé pour se faire une idée plus claire de leur vision dans les soins de santé.

Nous continuons de surveiller attentivement l'absence de mesures de sécurité efficaces à l'Hôpital général de Montréal, centre de traumatologie de niveau 1 qui traite souvent les victimes de violence des bandes de rue et qui est souvent soumis aux troubles violents des patients psychiatisés et des visiteurs.

Le Forum consultatif de la famille (FCF) de l'Hôpital de Montréal pour enfants (HME) a joué un rôle stratégique dans le cadre des processus de dérogation liés au projet de loi 130, et nous avons accentué nos efforts et notre soutien pour permettre de préserver les services de la chirurgie pédiatrique et de la psychiatrie de l'HGM.

Le CUC a été invité à faire partie d'un groupe de travail pour se pencher sur l'accessibilité des services en anglais au CUSM. La membre du personnel à la tête de ce groupe a depuis étendu son mandat au dossier plus vaste de l'accessibilité pour ceux qui sont atteints d'un handicap, et le CUC continue de travailler en collaboration avec elle à son groupe de travail.

Un des faits saillants de l'exercice écoulé a été l'intégration de quatre adultes atteints d'un handicap physique dans le cadre de la simulation de Code Orange sur tout le territoire de la Ville. L'HME a été l'un des deux établissements qui ont accueilli de faux patients pour l'exercice de simulation Code Orange. Nous avons ainsi accueilli un patient qui se

déplace dans un fauteuil roulant électrique, un patient atteint d'un handicap visuel et qui se sert d'une canne blanche, ainsi qu'un couple de personnes sourdes qui s'en remettent à l'American Sign Language (ASL) pour communiquer, afin de jouer le rôle de parents d'enfants blessés dans l'exercice de simulation. Tous les employés ont constaté que leur intégration constituait une expérience d'apprentissage très utile, et nos quatre bénévoles ont été fiers d'ouvrir la voie à l'amélioration des mesures d'urgence à l'intention des personnes handicapées à l'hôpital.

Nous avons reçu de nombreuses plaintes et demandes d'aide de patients et de familles qui ont de la difficulté à joindre les spécialistes en passant par le centre d'appels. Il faut signaler qu'il y a eu une forte augmentation du nombre de plaintes à propos des problèmes de communication et de facturation. Siobhan Ua'Siaghail, notre assistante administrative, a tout mis en œuvre pour veiller à ce que les patients et les familles puissent avoir accès à l'aide dont ils ont besoin.

Notre Comité a pu apporter un concours financier à un certain nombre de grandes causes, notamment en améliorant l'accès aux services de santé pour les membres de la communauté des personnes sourdes. On a procédé à une évaluation des politiques en vigueur sur l'accessibilité et l'hébergement pour les personnes sourdes au CUSM, en se penchant sur la possibilité de recourir à l'interprétation vidéo à distance, et on a déposé un rapport assorti de recommandations. On a en outre versé une contribution à la section francophone de la Collection pour l'accessibilité du Centre de ressources McConnell : il s'agit d'une collection exceptionnelle de titres offerts aux patients dans des formats accessibles, dont des CD, des DVD et des livres en gros caractères.

Nous nous sommes adressés aux médias afin de promouvoir le droit des enfants autochtones de se faire accompagner par un parent ou un membre de la famille dans les vols d'évacuation médicale d'urgence à destination de l'HME pour des soins. Nous menons actuellement une campagne de promotion pour rétablir le salon Wachiya à l'HME à l'intention des familles autochtones et nous continuons de nous pencher sur la création d'une salle d'application des peintures traditionnelles.

Nous avons organisé de nombreux événements de sensibilisation communautaire et y avons participé pendant toute l'année, notamment le salon Visez Droit, la Semaine des droits des usagers et la Journée nationale des peuples autochtones. Il convient de signaler que le D<sup>r</sup> Lionel Carmant, nouveau sous-ministre de la Santé et des Services sociaux pour les jeunes, a accepté notre invitation et donnera une conférence à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs au HME.

En mars 2019, le Centre d'éthique appliquée, division du Service de la qualité, a demandé à notre Comité de faire des commentaires sur une consultation portant sur le Cadre d'éthique. Nous avons jugé que le préavis de cette réunion était trop court et qu'on aurait dû nous faire intervenir à titre plus permanent dans cette initiative.

Les élections du CUC se tiendront en mai 2019, et nous travaillerons avec diligence pour assurer une transition harmonieuse avec la nouvelle équipe de direction. Quelle que soit la composition du CUC après ces élections, nous avons bon espoir que ceux qui seront réunis autour de la table seront parfaitement en mesure de veiller à ce que les patients et les familles fassent entendre leur voix dans ces périodes riches de défis.



---

Amy Ma, coprésidente  
Comité des usagers du CUSM



---

Seeta Ramdass, coprésidente  
Comité des usagers du CUSM

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'EXERCICE FINANCIER ÉCOULÉ

#### Priorités définies

- ✦ Suivi de la consultation tenue à propos du nouveau Cadre d'éthique du CUSM
- ✦ Accessibilité de tous les sites du CUSM
- ✦ Installation d'une salle de cérémonie de purification pour le soutien spirituel des Autochtones et des Métis
- ✦ Salles d'urgence bondées et sursaturées
- ✦ Problèmes d'accessibilité pour les patients qui ont des problèmes de mobilité
- ✦ Longs délais d'attente pour la chirurgie
- ✦ Longs délais d'attente pour les rendez-vous dans les cliniques
- ✦ Impact négatif des compressions budgétaires du CUSM sur les infirmières et les infirmiers, ainsi que les besoins, les services et les droits des patients
- ✦ Projets d'accessibilité de la station de métro Vendôme
- ✦ Besoin d'une pharmacie sur le site Glen
- ✦ Meilleure participation des parents aux séances publiques du Conseil d'administration du CUSM
- ✦ Annulation du Programme de soins suite au cancer
- ✦ Annulation du programme L'atelier (programme d'autogestion des soins pour patients ayant des maladies et des douleurs chroniques.)
- ✦ Annulation de l'office d'éducation des patients
- ✦ Préoccupations à propos de la sécurité
- ✦ Remplacement rapide des infirmières et des infirmiers nécessaires pour répondre aux besoins des patients
- ✦ Fermeture saisonnière temporaire des salles d'opération
- ✦ L'Optilab et son impact
- ✦ Mobilisation des usagers à tous les niveaux du CUSM
- ✦ Retards dans l'accès aux spécialistes
- ✦ Retards dans l'accès aux tests diagnostiques
- ✦ Diversité et inclusion : difficulté, pour les patients venus de groupes socio-culturellement divers et marginalisés, d'avoir accès à des soins de santé équitables.

#### Réalisations

- ✦ Soutien de la deuxième phase du projet pilote visant à améliorer l'accès aux soins de santé pour les personnes sourdes (initiative du site Glen et du CU de l'HRV)
- ✦ Aide dans l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à l'essai bêta de l'application OPAL (CU de la MSC)
- ✦ Accroissement de la présence des usagers dans différentes entrevues auprès des médias et dans les efforts de relations publiques
- ✦ Réalisation de sondages auprès des patients hospitalisés et des victimes d'un AVC (CU du Neuro)
- ✦ Préparation et distribution de trousse de hygiène à l'intention des patients de l'AGM (CU de l'HGM)
- ✦ Révision des règlements et des rôles et responsabilités des membres du CUC
- ✦ Révision des règlements sur les élections du CUC
- ✦ Acquisition de cinq iPad pour les sous-comités et de quatre ordinateurs portatifs pour les membres de la direction du CUC afin de leur permettre d'exercer leurs activités
- ✦ Élaboration d'un formulaire de plainte en bonne et due forme pour la prise en charge factuelle et le suivi du contrôle de la qualité (initiative du CU de l'HRV/Glen)
- ✦ Participation des membres à de nombreuses conférences et échanges des leçons apprises avec les comités d'usagers

## 4. LE COMITÉ ET SES MEMBRES

### À propos du Comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill

Aussi connu sous l'appellation de « CUC » (pour « Comité des usagers du CUSM »)

Le CUC est constitué d'un groupe socio-culturellement divers de patients du CUSM qui se consacrent à aider d'autres patients et à travailler avec l'Hôpital pour respecter les normes les plus rigoureuses de soins axés sur les patients au sein d'une institution de santé universitaire complète qui a une notoriété internationale d'excellence dans les programmes, la recherche et l'enseignement cliniques.

Le Comité des usagers comprend 14 membres. Chaque sous-comité (lié à un site ou une mission) est représenté par deux (2) membres au CUC, et il y a sept (7) sous-comités au total. Sauf indication contraire, les membres ont été élus en mai 2016 pour un mandat de trois (3) ans. Ils continueront d'exercer leurs fonctions jusqu'aux prochaines élections, en mai 2019, à moins qu'ils démissionnent, qu'ils soient congédiés, qu'ils soient reconduits dans leurs fonctions, qu'ils soient réélus ou qu'ils soient remplacés.

#### Voici les sous-comités liés à un site :

- CU et Comité des résidents (CR) de l'Hôpital de Lachine et du Pavillon Camille-Lefebvre
- CU de l'Hôpital général de Montréal – HGM
- CU de l'Institut et Hôpital neurologiques de Montréal - Neuro
- CU de l'Hôpital de Montréal pour enfants – HME Forum consultatif de la famille (FCF)
- CU de l'Hôpital Royal Victoria au site Glen – HRV

#### Voici les sous-comités liés à une mission :

- CU de la Mission des soins de cancer – MSC
- CU de la Mission médicale –MM

MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM					
N°	IDENTIFICATION		REPRÉSENTATION		FONCTION
	Prénom	Nom	(√) Usagers	Autres	
1	Amy	Ma	FCF		Coprésidente - Élu
2	Seeta	Ramdass	FCF		Coprésidente - Élu et représentante au Conseil
3	Hafeez	Subhan	HGM		Trésorier - Élu
4	*Falk	Kyser	NEURO		Secrétaire - Élu
5	Douglas	Burns	HRV		Membre - Nommé
6	Pierre	Hurteau	MSC		Membre - Élu
7	*Tomy-Richard	Leboeuf-McGregor	MM		Membre - Élu
8	Pierrette	Leroux	LACHINE		Membre - Élu
9	Elizabeth	Markakis	HRV		Membre - Élu
10	Tom	McCutcheon	HGM		Membre - Élu
11	*Kevin	McKie	MSC		Membre - Élu
12	Mari Jo	Pires	NEURO		Membre - Nommée
13	*Evelyn	Seligman	MM		Membre - Élu
14	Vacant			Résident	Membre - Désigné Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre

\* Falk Kyser – Absence autorisée depuis septembre 2018 et démission à titre de secrétaire du CUC en janvier 2019

✚ Remplacé par Elizabeth Markakis (secrétaire du CUC par intérim) entre septembre 2018 et février 2019 et entre février et mai 2019 (nommée secrétaire du CUC)

✚ Remplacé par Nicole Savoie (représentante du NEURO) entre novembre 2018 et février 2019

\* Tomy-Richard Leboeuf-McGregor – Décédé en novembre 2018

\* Kevin McKie – Démission en novembre 2018

✚ Remplacé par Jeanette Sharma en avril et mai 2018

✚ Remplacé par Brenda MacGibbon entre novembre 2018 et mai 2019

\* Evelyn Seligman – Absence autorisée entre septembre 2018 et février 2019

✚ Remplacée par Silvana Di Lollo entre novembre 2018 et février 2019

## 5. COORDONNÉES

FONCTION	NOM		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Courriel	Adresse
Coprésidente	Amy	Ma	(514) 934-1934 poste 31968	<a href="mailto:patients.comm@muhc.mcgill.ca">patients.comm@muhc.mcgill.ca</a>	Comité des usagers du CUSM Site Glen D 04.7514 1001, Décarie, Montréal (Québec) H4A 3J1
Coprésidente	Seeta	Ramdass	(514) 934-1934 poste 31968	<a href="mailto:patients.comm@muhc.mcgill.ca">patients.comm@muhc.mcgill.ca</a>	Comité des usagers du CUSM Site Glen D 04.7514 1001, Décarie, Montréal (Québec) H4A 3J1
Membre de l'institution responsable du dossier du Comité des usagers	Patricia	Lefebvre	(514) 934-1934 poste 43943	<a href="mailto:patricia.lefebvre@muhc.mcgill.ca">patricia.lefebvre@muhc.mcgill.ca</a>	CUSM, Département de la qualité Bureau 610.1 8300, Décarie, Montréal (Québec) H4P 2P5
Assistante administrative du CUC	Siobhan	Ua'Siaghail	(514) 934-1934 poste 31968	<a href="mailto:siobhan.uasiaghail@muhc.mcgill.ca">siobhan.uasiaghail@muhc.mcgill.ca</a>	Comité des usagers du CUSM Site Glen D 04.7514 1001, Décarie, Montréal (Québec) H4A 3J1

## 6. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM

### 1. Faire connaître aux usagers leurs droits et leurs obligations

- ✚ Diffusion de la brochure du Comité des usagers du CUSM pour faire connaître aux usagers leurs droits et leurs responsabilités – EN CONTINU
- ✚ Pendant la Semaine des droits des usagers, des activités de sensibilisation ont été organisées par le CUC et ses sous-comités représentant les différents sites et les diverses missions; deux conférences étaient prévues au programme : 1) le mardi 26 septembre 2018, Léa Pelletier-Marcotte, avocate et coordonnatrice de la Coalition des organismes communautaires québécois de lutte contre le SIDA (COCQ-SIDA), et Stéphane Richard, coordonnateur de GAP-VIE, ont donné en français une conférence sur le thème de la *confidentialité*; 2) le mercredi 27 septembre 2018, Zita Kruszewski, éthicienne clinique du CIUSSS Centre-Ouest, a donné une conférence en anglais sous le titre *How The Healthcare Reforms Have Impacted Patient Rights (En quoi les réformes de la santé se sont répercutées sur les droits des patients)* – septembre 2018
- ✚ Des tables de sensibilisation ont été installées dans différents sites dans le cadre de divers événements – EN CONTINU
- ✚ Pendant l'Assemblée générale annuelle, le Rapport d'activités 2017-2018 a été déposé, les sous-comités représentant les différents sites et les diverses missions ont déposé leurs rapports, les modifications apportées

aux règlements ont été ratifiées et les activités ont été suivies d'une période de questions et de réponses – le 5 novembre 2018

- ✚ Benoit Racette, du Conseil pour la protection des malades, a donné une formation de militantisme et prononcé une conférence sous le titre *Comment militer au sein d'un comité d'usagers ou de résidents* – 8 mai 2018
- ✚ Une réunion a été organisée conjointement par le CUs du CUSM et du CHUM le CUC pour discuter de l'état des soins de santé au Québec. Amir Khadir, de Québec solidaire, et Diane Lamarre, porte-parole du Parti québécois en matière de santé, ont été les conférenciers. Des représentants de différents CU y ont participé et certains étaient même venus de Lanaudière – 30 avril 2018
- ✚ Le CUC a monté un kiosque au salon Visez Droit au Complexe Desjardins. Ce kiosque a été animé par différents membres de CUC et de sous-comités – du 9 au 12 avril 2018
- ✚ Le D<sup>r</sup> Arvind Joshi a été invité à donner une conférence à l'occasion du dîner annuel du CU de l'HRV. Les membres de tous les sites ont été invités – 13 juin 2018
- ✚ Patricia Lefèbvre, directrice de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, a présenté un exposé sur le thème Participation des patients/usagers dans la vie organisationnelle – 11 juin 2018
- ✚ À l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, le sous-ministre de la santé pour les jeunes et représentant de la Coalition Avenir Québec (CAQ), le D<sup>r</sup> Lionel Carmant, a pris la parole sur sa propre mission et son mandat en ce qui a trait aux services de santé et à la contribution des représentants des minorités visibles dans le domaine des sciences de la santé. Il s'est également exprimé sur son lien avec l'HME, où il avait fait son stage de résident – Mars 2019

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

- ✚ On s'est penché sur les questions de l'accessibilité et de l'hébergement fonctionnel au site Glen pendant une réunion mensuelle. Ce projet est piloté par le CU de l'HRV/Glen en collaboration avec le CUSM – EN CONTINU
- ✚ Participation des membres du CU à un groupe de discussion sur le Code Orange. Des personnes avec des handicaps physiques ont été invitées à partager leurs observations sur les obstacles auxquels elles ont fait face dans les hôpitaux – Septembre 2018
- ✚ Le CU du Neuro a tout mis en œuvre pour négocier des solutions en ce qui concerne le chemin devant l'entrée principale de l'HNM, en raison des conditions d'accès difficiles dans le cadre des travaux de voirie
- ✚ Le CU du Neuro s'est concerté avec l'Administration pour veiller à ce que les patients et les familles soient au courant de la nouvelle salle familiale et du nouveau jardin thérapeutique
- ✚ Le projet OPAL a suscité beaucoup d'intérêt auprès de la haute direction du CUSM et du ministère
- ✚ On a financé le projet du site Glen et du CU de l'HRV afin de rendre la collection des ouvrages français accessible à un plus vaste public, en achetant des titres sur la santé pour les patients dans des formats accessibles comme des livres sonores, les DVD et des livres en gros caractères
- ✚ On a financé le projet du CU de l'HGM afin d'acheter d'autres trousseaux de « survie » tant appréciées et distribuées parmi les patients

### **Participation aux comités obligatoires du CUSM**

- ✚ Conseil d'administration du CUSM
- ✚ Comité de gestion de la qualité et des risques
- ✚ Comité de vigilance

### **Participation à d'autres comités du CUSM**

Sous-comités d'usagers représentant les différents sites et les diverses missions

- ✚ Bâtir un avenir d'excellence dans la garde des enfants en milieu universitaire – soins complexes
- ✚ Bureau de la qualité et de l'amélioration de l'Hôpital de Montréal pour enfants
- ✚ Comité directeur du Code Blanc
- ✚ Communications : vidéo sur la mobilisation des usagers
- ✚ Conseil des infirmières et infirmiers (CIICE)



- ✦ Comité du CSISS (contrôle spécifique des infections Stratégies de succès)
- ✦ Comité du contrôle des infections
- ✦ Comité des services de stationnement du CUSM
- ✦ HME – Conseil pour les services aux enfants et aux adolescents (non obligatoire) (CSEA)
- ✦ Comité directeur de l’HGM (modernisation de l’HGM)
- ✦ Comité de l’amélioration de la qualité des missions médicales
- ✦ Table de concertation pour l’amélioration de la qualité (comité consacré aux questions sur les partenariats avec les usagers)
- ✦ Unité d’évaluation technologique (UET)
- ✦ Comité de l’accès téléphonique

### **Participation ou collaboration à d’autres comités (distincts du CUSM)**

- ✦ Comité pour l’intégralité psychosociale des personnes handicapées
- ✦ Concertation Inter-Quartier (CIQ)
- ✦ Conseil pour la protection des malades (CPM)
- ✦ Comité des usagers du Centre hospitalier de l’Université de Montréal (CU du CHUM)
- ✦ Groupe de travail sur l’équité de la Faculté de médecine de McGill

### **2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à propos des services obtenus**

- ✦ Sondage sur l’accès téléphonique
- ✦ Sondage auprès des patients en AVC à propos des soins et de la libération (CU du Neuro)
- ✦ Sondage des patients pour évaluer l’accessibilité à l’IHNM (CU du Neuro)
- ✦ Boîtes à suggestions installées à différents endroits et appartenant à la Mission des soins de cancer (CU de la MSC)
- ✦ Lignes téléphoniques et heures d’ouverture du CU de l’HGM

### **3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers**

Activités médiatiques – voici les liens donnant accès à certaines entrevues données aux médias et auxquelles nous avons participé au cours de l’exercice financier écoulé.

- ✦ 6 avril 2018 : Montreal Gazette, article d’Aaron Derfel sous le titre *Critics denounce process to select new head of MUHC*. <http://montrealgazette.com/news/local-news/new-head-of-muhc-to-be-announced-any-day-now>.
- ✦ 18 avril 2018 : Montreal Gazette, article d’Aaron Derfel sous le titre *Pierre Gfeller named president and executive director of the MUHC*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/pierre-gfeller-named-new-president-and-executive-director-of-the-muhc>.
- ✦ 19 avril 2018 : Réseau anglais de Radio-Canada. Nouvelle publiée sous le titre *Former family doctor named new head of MUHC*. <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/former-family-doctor-named-new-head-of-muhc-1.4626106>.
- ✦ 19 avril 2018 : Global News, nouvelle publiée sous le titre *Hope for stability: new leader named to problem-plagued MUHC*. <https://globalnews.ca/news/4155788/pierre-gfeller-ceo-mcgill-university-health-centre/>.
- ✦ 25 avril 2018 : Montreal Gazette, article d’Aaron Derfel sous le titre *Montreal General fixing security cameras after years of glitches*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/montreal-general-hospital-to-upgrade-all-of-its-security-cameras>.

- # 19 mai 2018 : Le Journal de Montréal, article d'Éric Yvan Lemay sous le titre *Le CUSM a payé 1 M\$ pour deux locaux vides*. <http://www.journaldemontreal.com/2018/05/18/le-cusm-a-payé-un-1m-pour-deux-locaux-vides>.
- # 25 mai 2018 : Montreal Gazette, article d'Aaron Derfel sous le titre *MUHC superhospital lacks a pharmacy three years after being built*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-superhospital-lacks-a-pharmacy-three-years-after-being-built>.
- # 25 mai 2018 : CJAD, nouvelle publiée à propos de l'absence de pharmacie au site Glen.
- # 8 juin 2018 : Montreal Gazette, article d'Aaron Derfel sous le titre *Lack of Resources not a problem at MUHC, says new CEO*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/lack-of-resources-not-a-problem-at-muhc-says-new-ceo>.
- # 15 juin 2018 : Global News, nouvelle publiée par Billy Shields sous le titre *What part of hospital don't you understand? New MUHC CEO grilled about patients' concerns*. <https://globalnews.ca/news/4277800/what-part-of-hospital-dont-you-understand-new-muhc-ceo-grilled-about-patients-concerns>.
- # 17 juin 2018 : Montreal Gazette, article d'Aaron Derfel sous le titre *MUHC will review two cancelled patient programs, new CEO pledges*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-will-review-two-cancelled-patient-programs-new-ceo-pledges>.
- # 20 juin 2018 : Montreal Gazette, article d'Aaron Derfel sous le titre *Threatening incident at MUHC birthing centre renews security concerns*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/threatening-incident-at-muhc-birthing-centre-renews-security-concerns>.
- # 21 juin 2018 : Montreal Gazette, article de Charlie Fidelman sous le titre *Airlifting sick kids. Quebec has long ignored pleas to let parents accompany them, health workers say*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/airlifting-sick-kids-quebec-has-long-ignored-pleas-to-let-parents-accompany-them-health-workers-say>.
- # 27 juin 2018 : Montreal Gazette, article d'Aaron Derfel sous le titre *Housing benefit makes MUHC CEO highest-paid hospital administrator*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/new-ceo-of-muhc-is-the-highest-paid-hospital-administrator-in-quebec>.
- # 10 juillet 2018 : CJAD, nouvelle publiée par Alyssia Rubertucci sous le titre *Quebecers increasingly heading to Ontario for medical treatment*. <http://www.iheartradio.ca/cjad/news/quebecers-increasingly-heading-to-ontario-for-medical-treatment-1.4054324>.
- # 19 juillet 2018 : CJAD, nouvelle publiée par Shuyee Lee sous le titre *This report says you may be waiting a little less longer in hospital ERs*. <http://www.iheartradio.ca/cjad/news/this-report-says-you-may-be-waiting-a-little-bit-less-longer-in-hospital-ers-1.4149186>.
- # 2 août 2018 : CJAD, nouvelle publiée par Shuyee Lee sous le titre *Doctors to perform surgery by flashlight during MUHC power failure*. <http://www.iheartradio.ca/cjad/news/doctors-forced-to-perform-surgery-by-flashlight-during-muhc-power-failure-1.4811547>.
- # 20 septembre 2018 : Montreal Gazette, article d'Aaron Derfel sous le titre *MUHC superhospital upgrading public bathrooms to better accommodate disabled users*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-superhospital-to-upgrade-all-public-bathrooms-for-the-disabled>.
- # 16 octobre 2018 : Montreal Gazette, photo de Mona Arsenault et article d'Aaron Derfel sous le titre *Accessibility problems still not fixed at MUHC superhospital*: <https://montrealgazette.com/news/local-news/accessibility-problems-still-not-fixed-at-muhc-superhospital-report>.
- # 14 janvier 2019 : La Presse, article d'Ariane Lacoursière sous le titre *Infiltration d'eau dans le stationnement du CUSM. Le consortium qui a construit l'hôpital payera la facture des travaux*. [http://plus.lapresse.ca/screens/877003f5-cc3c-4ac6-8f8e-ef95db736f42\\_7C\\_0.html](http://plus.lapresse.ca/screens/877003f5-cc3c-4ac6-8f8e-ef95db736f42_7C_0.html).
- # 26 mars 2019 : Montreal Gazette, article d'Aaron Derfel sous le titre *Patients call on MUHC to lower cost of cable TV in hospital rooms*. <https://montrealgazette.com/news/local-news/patients-call-on-muhc-to-lower-cost-of-cable-tv-in-hospital-rooms>.
- # 26 mars 2019 : CTV Montreal, nouvelle publiée sous le titre *Are you not entertained? MUHC patients complain of high cost of television*.

**4. Accompagner et aider, sur demande, les usagers dans leur démarche, notamment lorsqu'ils souhaitent déposer des plaintes**

- ✚ Le bureau du CUC reçoit régulièrement des demandes d'aide ou d'accompagnement des usagers, ainsi que des plaintes. Dans la mesure du possible, les demandes d'aide sont traitées immédiatement. Toutes les plaintes sont transmises au Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité ainsi qu'aux coprésidents ou représentants des différents CU qui représentent les sites et missions en question.
- ✚ Les membres du CU de l'HGM continuent de respecter leurs heures d'ouverture normales (du lundi au jeudi de 10 h 30 à midi). Les usagers peuvent appeler et parler à quelqu'un ou se présenter sur les lieux pour demander de l'aide.

**5. Veiller, le cas échéant, au bon fonctionnement du Comité des résidents et s'assurer que ces derniers ont les ressources nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions**

- ✚ Deux représentants du Comité des usagers et des résidents de l'Hôpital Lachine et du Pavillon Camille-Lefebvre (« Lachine ») siègent au CUC. Ils participent à intervalles réguliers aux réunions du CUC et de l'Hôpital Lachine et communiquent régulièrement avec le CUC et l'Hôpital Lachine, ainsi qu'avec le personnel et l'administration du Pavillon Camille-Lefebvre. L'assistante administrative du CUC est également à leur disposition dans les cas nécessaires. En outre, le Comité touche une allocation.

**6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place pour donner suite aux dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux »**

- ✚ Ne s'applique pas

**7. Représentation/coordination/harmonisation**

- ✚ Réunion spéciale d'une journée du CUC avec les coprésidents des sous-comités pour rédiger les modifications à apporter aux règlements, ainsi qu'aux rôles et responsabilités régissant l'ensemble du CUC et les membres des sous-comités des sites et des missions – Mars 2018
- ✚ Carole Dupéré, commissaire pour un milieu de travail respectueux et non violent, a été invitée à la réunion du CUC en octobre afin de présenter la politique du CUSM sur la bienséance et le respect. Cette politique s'inspire de la Charte québécoise des droits et libertés et de la *Loi concernant les normes du travail* – Octobre 2018
- ✚ Une séance de réflexion d'une journée des coprésidents du CUC et des sous-comités a été planifiée pour réfléchir aux priorités et les recenser – Janvier 2019

**7. RÉUNIONS ET ASSEMBLÉES DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM**

<b>Fréquence :</b>	10 réunions plénières, une fois par mois, sauf en juillet et en août
<b>Durée :</b>	3 heures
<b>Assemblée générale annuelle :</b>	le 5 novembre 2018
<b>À huis clos :</b>	3 séances à huis clos (intégralement ou en partie)

En outre, une quinzaine d'autres réunions de la direction du CUC ont eu lieu durant l'exercice.

## 8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DANS LE CADRE DU SYSTÈME D'EXAMEN DES PLAINTES

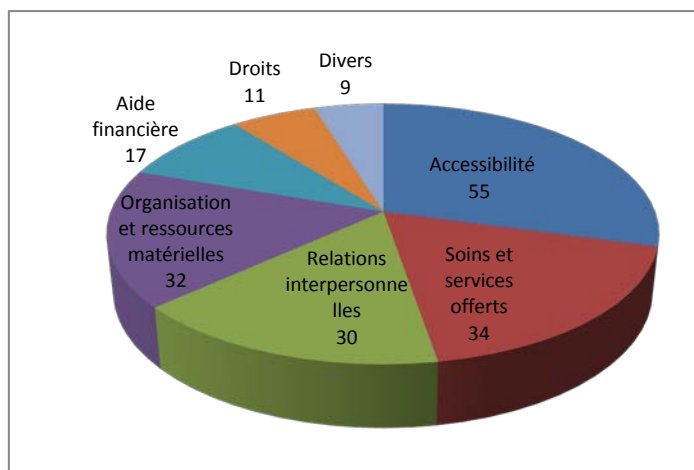
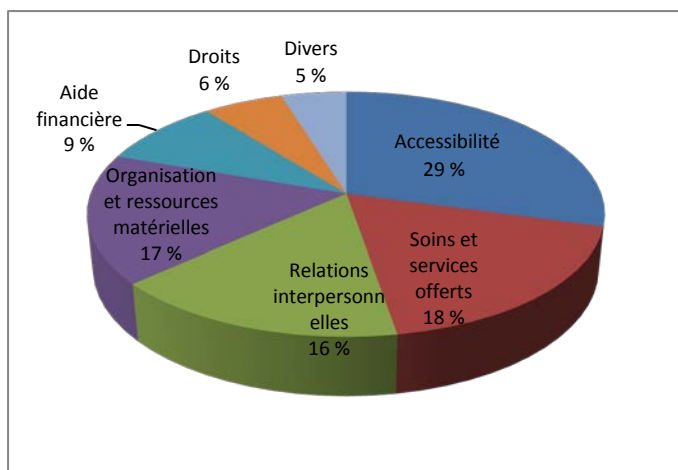
Le CUC a collaboré avec le Bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité en informant les patients et leur famille de leurs droits et des mesures à prendre quand ils estiment que leurs droits ne sont pas respectés ou que leurs soins de santé sont fragilisés. En outre, le CUC a aidé les patients et leur famille à déposer des plaintes formelles auprès du Bureau de la commissaire, sur demande.

Un commissaire, une adjointe du commissaire ou un délégué ont participé à la plupart des réunions mensuelles du Comité. L'adjoint du commissaire et les délégués ont également participé à intervalles réguliers aux réunions mensuelles de certains sous-comités durant l'exercice. Pendant ces réunions, ils ont déposé leurs rapports et participé à une discussion libre sur les tendances relevées dans les plaintes et sur les demandes d'aide adressées par les usagers et leur famille.

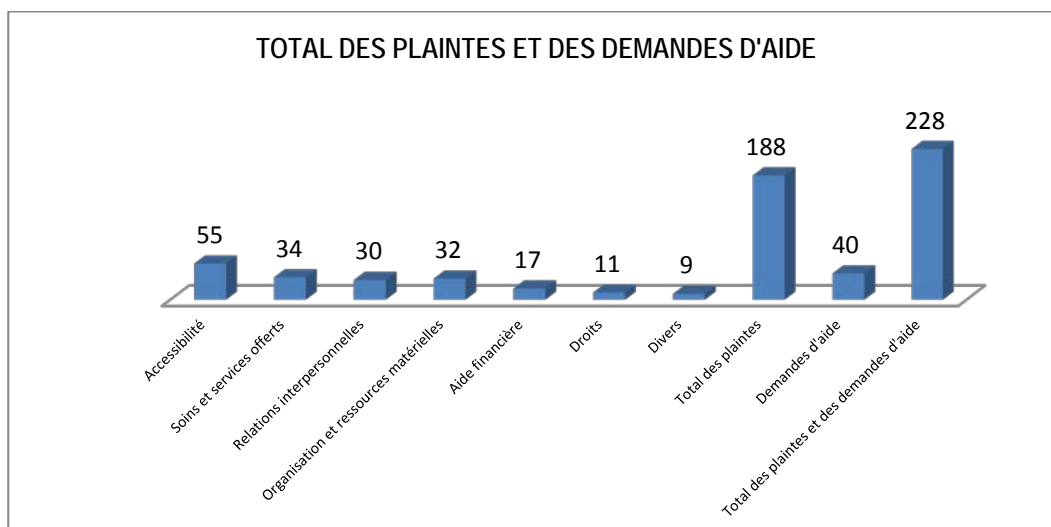
### PLAINTES ET DEMANDES D'AIDE REÇUES PAR LE CUC

#### Catégories de plaintes

Catégories	%	Nombre
Accessibilité	29 %	55
Soins et services offerts	18 %	34
Relations interpersonnelles	16 %	30
Organisation et ressources matérielles	17 %	32
Aide financière	9 %	17
Droits	6 %	11
Divers	5 %	9
<b>TOTAL DES PLAINTES</b>	<b>100 %</b>	<b>188<sup>1</sup></b>



<sup>1</sup> De ce nombre, 93 ont été adressées au Bureau de la commissaire aux plaintes et de l'Ombudsman.



<b>TOTAL DES PLAINTES</b>	<b>188</b>
Demandes d'aide	40
<b>TOTAL DES PLAINTES ET DES DEMANDES D'AIDE</b>	<b>228</b>

## 9. OBJECTIFS FIXÉS POUR LE PROCHAIN EXERCICE FINANCIER

Voici nos principaux objectifs pour l'exercice 2019-2020.

Nos priorités absolues consistent à jouer un rôle actif pendant les visites d'Agrément Canada en 2020, à veiller au réaménagement du salon Wachiya, à faire le suivi du statut du Programme de soins suite au cancer, du programme l'Atelier : L'ABC de l'autogestion des soins des maladies chroniques et du Bureau d'information des patients, en plus de rehausser l'intégration des usagers dans les activités des hôpitaux en travaillant en collaboration avec la Table de concertation.

Nous continuerons :

- ✚ de travailler en collaboration avec l'Administration et le directeur général pour améliorer la qualité des soins offerts aux patients;
- ✚ de surveiller la qualité des soins de santé destinés aux patients;
- ✚ de faire preuve de vigilance en ce qui a trait aux politiques portant sur la sûreté et la sécurité des patients;
- ✚ de veiller à ce que des soins de santé culturellement sûrs et adaptés soient offerts à tous les usagers du CUSM en ce qui a trait à leurs horizons socioculturels;
- ✚ de prêter une attention particulière pour s'assurer que des soins de santé culturellement sûrs et adaptés sont offerts à nos patients les plus vulnérables et marginalisés.

## 10. CONCLUSIONS (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)

Nos CU continueront de prendre une part active aux événements, aux sous-comités et aux groupes de travail appelés à se pencher sur les questions épineuses des droits des patients, par exemple l'amélioration de l'accessibilité à l'intention de ceux dont la mobilité est limitée et l'aide médicale à mourir. Nous continuerons également de préconiser des soins de santé culturellement adaptés et équitables pour les collectivités socioculturelles diverses et marginalisées.

Nous continuerons aussi d'appuyer un certain nombre de projets, notamment :

- ✚ le développement et la mise en œuvre continue d'OPAL, application pour les téléphones mobiles qui permet de donner aux patients atteints de cancer du CUSM, des renseignements personnalisés à propos de leurs rendez-vous, des résultats de leurs examens, des documents de consultation médicale et des dossiers d'information, entre autres;
- ✚ la consultation auprès de l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité (ICRFS) afin de mieux comprendre les besoins de la communauté des malentendants dans l'accès aux services de santé.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

Veillez consulter les annexes 3A, 3B et 4 ci-jointes.

## **12. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS ET DES RÉSIDENTS DE L'HÔPITAL DE LACHINE ET DU PAVILLON CAMILLE-LEFEBVRE**

- ✚ Promotion des droits des usagers et des résidents : visionnement du documentaire sur Claude Brunet – Septembre 2018
- ✚ Distribution de trousse d'urgence : articles pour les patients dans les salles d'urgence – EN CONTINU
- ✚ Amélioration du rayonnement du Comité des usagers et des résidents : visite auprès de chaque résident et distribution de trousse et de la brochure