

# ANNEXE 2

## COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL

## RAPPORT ANNUEL 2021-2022

## TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT	3
2. MOT DES COPRÉSIDENTS	4
3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	6
4. LES MEMBRES DU COMITÉ	6
5. COORDONNÉES DES MEMBRES	8
6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS	8
7. TENUE DES RENCONTRES	11
8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	11
9. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	15
10. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)	15
11. RAPPORT FINANCIER	16
12. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU CHSLD CAMILLE-LEFEBVRE	17

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est un établissement non fusionné.

### Le CUSM se compose de :

L'Institut Allan Memorial

L'Hôpital de Lachine et le CHSLD Camille-Lefebvre

L'Hôpital général de Montréal

L'Institut-hôpital neurologique de Montréal

Le Centre de la reproduction du CUSM

Le Site Glen:

Le Centre du cancer des Cèdres

Le Centre académique de santé de l'œil de McGill

L'Institut thoracique de Montréal

L'Hôpital de Montréal pour enfants

L'Hôpital Royal Victoria

L'Institut de recherche du CUSM

## 2. MOT DES COPRÉSIDENTES

Le Comité des usagers (CU) du CUSM a connu une autre année difficile en 2021-2022, et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la pandémie était en pleine évolution et les mesures COVID-19 sont restées en vigueur. Les opérations normales du CUSM et sa capacité à fournir des services à la population ont subi des interruptions. Ainsi, toutes les réunions et activités du CU ont dû se dérouler à nouveau de manière entièrement virtuelle. Les membres n'étaient pas sur place pour constater par eux-mêmes comment l'établissement gérait concrètement la situation.

En outre, le CU connaît depuis plusieurs années des conflits internes incessants qui ont atteint leur paroxysme en juin 2021, après la dissolution du comité de coordination et l'élection d'un nouvel exécutif. La gestion de ces conflits a malheureusement mobilisé une grande partie du temps et de l'énergie du CU.

Néanmoins, malgré les défis, les membres de l'exécutif du comité ont fait tout leur possible pour s'occuper des problèmes quotidiens. Ils ont maintenu des réunions mensuelles régulières pour discuter des affaires du comité, ainsi qu'une assemblée générale annuelle pour présenter le rapport annuel de l'année dernière, ainsi qu'une rencontre pour les fêtes de fin d'année.

Le représentant de la haute direction, Keith Woolrich, le représentant du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité du CUSM, Michael Bury, ainsi que des représentants des sous-comités de site/mission ont fait régulièrement rapport aux membres lors des réunions mensuelles. Le comité a accueilli diverses invitées : Patricia Lefebvre, directrice générale associée, pour une mise à jour sur le programme de vaccination COVID-19, et D<sup>re</sup> Carolyn Freeman, radiooncologue, Astride Bazile, infirmière formatrice en développement professionnel, et Joanne Power, infirmière en pratique clinique avancée (oncologie gynécologique), pour une mise à jour sur le programme de transition des soins de la Mission de soins de cancer.

Dans le cadre de la semaine des droits des usagers 2021, le CU a convié tous les membres à une présentation sur l'accès aux soins de santé pour les membres de la communauté malentendante. Des informations générales sur l'accès aux services de santé des usagers malentendants qui utilisent la langue des signes ont été fournies. Paige et James MacDougall de l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité se sont chargées de la présentation. Après une brève vidéo d'introduction, ils ont apporté plusieurs explications détaillées sur la manière d'utiliser efficacement les interprètes en langue des signes. La présentation a aussi discuté des ressources et des informations sur l'utilisation de services d'interprétation en personne ou virtuels.

Le Conseil pour la protection des malades (CPM) a organisé un webinaire de trois heures sur l'avenir des soins de longue durée, et le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a organisé deux ateliers : 1) les fonctions des comités des usagers, et 2) le rôle des membres des comités des usagers.

La plupart des membres n'ont pas mis le pied à l'intérieur de l'établissement depuis 2 ans, sauf peut-être pour de rares rendez-vous en personne. Néanmoins, ils ont pu suivre l'évolution de la situation, à tout le moins, en assistant 1) aux réunions du CU et en écoutant les rapports et les mises à jour, 2) aux réunions publiques du conseil d'administration du CUSM, et 3) aux webinaires réguliers du CUSM sur la COVID-19 à l'heure du dîner. De cette façon, les membres ont pu suivre l'évolution de la pandémie, les impacts sur les services et soins aux usagers, et les mesures prises pour y faire face. En outre, nous avons communiqué des informations pertinentes à tous les membres des sous-comités de site/mission par courriel.

Le CU a également reçu de nombreux appels et courriels tout au long de l'année de la part des usagers ou de leurs familles demandant notre aide et/ou souhaitant déposer une plainte. Nous avons tout fait pour leur répondre en temps utile. Les plaintes ont été partagées avec les sous-comités de site/mission concernés, les informant ainsi des différents problèmes rencontrés par les usagers de leur site/mission.

Outre le suivi de la situation et la gestion des demandes d'aide et des plaintes individuelles, le CU et ses sous-comités ont réussi à faire avancer quelques projets concrets au profit de certains groupes d'usagers :

La brochure du Comité des usagers du CUSM a finalement été imprimée en trois langues autochtones — cri, inuktitut et kanien'kéha (mohawk) — ainsi qu'en français et en anglais en décembre 2021. La brochure est le fruit d'une collaboration entre des membres des communautés cries, inuit et kanien'kehá:ka (mohawk) et divers membres du CU et d'un comité ad hoc. En raison de la pandémie, la brochure n'a pu être distribuée avant d'avoir reçu l'approbation du service de contrôle des infections et des communications du CUSM en avril 2022. La brochure a suscité beaucoup d'intérêt et d'enthousiasme.

Il convient également de noter que le CU a continué à défendre les droits des usagers de la communauté malentendante. L'UC a organisé une réunion pour que les chercheurs Paige et James MacDougall, de l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité, présentent leur rapport final (2020) intitulé « Accès équitable aux services de santé : comprendre les besoins de la communauté malentendante » à l'administration du CUSM, à D<sup>e</sup> Ewa Sidorowicz, directrice des services professionnels et à Colleen Timm, directrice des services multidisciplinaires.

Après la présentation du rapport, une discussion sur les soins de santé au CUSM et la manière de réduire les iniquités. Plus tard dans l'année, le comité a approuvé une subvention de 15 000 \$ à l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité pour un projet spécial qui vise à développer des webinaires/vidéos éducatifs sur les obstacles rencontrés par les malentendants au CUSM et fournir au personnel et aux professionnels des directives claires sur la façon de contacter et de travailler avec des interprètes en langue des signes. L'accès aux interprètes en langue des signes est une question d'équité en matière de santé pour les patients sourds et est reconnu comme tel par la Cour suprême du Canada.

Certains sous-comités de site/mission se sont concentrés sur l'amélioration de l'environnement physique de l'établissement en proposant des recommandations à l'administration pour une meilleure signalisation, un meilleur éclairage des entrées, une plus grande disponibilité et un meilleur rangement des fauteuils roulants, la rénovation des salles de bain pour accommoder les usagers à mobilité réduite, et pour une meilleure gestion de l'élimination des déchets et des masques.

Le CU est solidaire de la Coalition pour des services sociaux et de santé de qualité (CQHSS). La Coalition se consacre exclusivement à proposer, au nom de tous les Québécois, des amendements au projet de loi 96 afin de s'assurer que rien dans le projet de loi 96 n'interdise, n'entrave ou n'empêche de quelque façon les communications efficaces entre les fournisseurs de services de santé et de services sociaux et les usagers.

Enfin, plusieurs membres/anciens membres sont décédés au cours de l'année : Egidio Sabelli (CU HRV) en juin 2021, Nicole Savoie (CU et CU du Neuro) en juillet 2021, Annie Bomok (CU HGM) en septembre 2021, et Pierrette Leroux (CU et Hôpital de Lachine et comité des résidents du CHSLD Camille Lefebvre) en octobre 2021. Toutes ces personnes se sont toujours portées à la défense des droits des usagers. Elles nous ont malheureusement quittés trop tôt. En leur mémoire et en leur honneur, nous continuerons à porter le flambeau en informant les usagers de leurs droits, en les guidant et en les défendant quand leurs droits ne sont pas respectés, et en nous efforçant d'améliorer leur expérience d'usagers du CUSM. Elles seront à jamais présentes dans notre esprit !

La déclaration ci-dessous a été largement diffusée au printemps 2022 sur l'intranet et les écrans plasma du CUSM, sur la page web du comité des usagers du CUSM et sur sa page Facebook.

*« Au nom des usagers du CUSM et de leurs familles, le Comité des usagers du CUSM veut exprimer ses remerciements les plus sincères à l'ensemble du personnel du CUSM pour les soins exemplaires qu'il a prodigués en ces temps difficiles et éprouvants.*

*Vous vous êtes distingués dans certaines des conditions les plus difficiles auxquelles aucun d'entre nous n'a jamais été confronté. Un nombre incalculable d'usagers a trouvé cette pandémie plus facile à supporter grâce à votre dévouement, à votre professionnalisme et à votre engagement personnel. Vous avez apporté espoir, réconfort et bien-être à de nombreuses personnes. »*

En conclusion, le Comité des usagers du CUSM continuera de défendre les intérêts de tous les usagers et de leurs familles, quels que soient leur culture, leur ethnie ou leur race, leurs croyances, leurs traditions, leurs pratiques, leur sexe ou leur orientation sexuelle. En travaillant en collaboration, nous pouvons apprendre les uns des autres, établir la confiance et réaliser un environnement de soins de santé plus accessible, harmonieux, respectueux et sécuritaire pour tous.



Elizabeth Markakis, coprésidente  
Comité des usagers du CUSM

Nicole Savoie, coprésidente (décédée en juillet 2021)  
Comité des usagers du CUSM

### 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

#### Accessibilité

L'amélioration de l'accessibilité de l'environnement bâti du CUSM pour les personnes en fauteuil roulant a progressé. Cela comprend des rénovations, l'amélioration de la signalisation et l'addition de fauteuils roulants pour les usagers des cliniques ambulatoires.

Une attention particulière a été accordée à la communauté sourde et malentendante, avec des projets en cours de l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité.

### 4. LE COMITÉ ET SES MEMBRES

Le comité des usagers du CUSM compte sept (7) sous-comités de site et de mission. Chaque sous-comité de site et de mission compte deux (2) représentants, soit un total de quatorze représentants au sein du CU du CUSM. Les membres ont été élus en mai 2019 pour un mandat de trois (3) ans et resteront en fonction jusqu'aux élections du printemps 2022, à moins qu'ils ne perdent leur statut de membre pour diverses raisons.

Le CU compte deux représentants de chacun des sous-comités d'usagers des sites et missions suivants :

#### Sites :

Comité des usagers/résidents de l'Hôpital de Lachine/CHSLD Camille-Lefebvre  
Conseil avisé de la famille de l'Hôpital de Montréal pour enfants – CAF

Comité des usagers de l'Hôpital général de Montréal – HGM  
 Comité des usagers de l'Institut et hôpital neurologiques de Montréal – Neuro  
 Comité des usagers de l'Hôpital Royal Victoria du site Glen – HRV-Glen

**Missions :**

Comité des usagers de la Mission des soins de cancer – MSC  
 Comité des usagers de la Mission médicale – MM

NOM		SOUS-COMITÉ	FONCTION
Prénom	Nom		
Nicole	Allard	Camille Lefebvre	Membre désignée par le comité des résidents (mars 2021 – démission janvier 2022)
Brenda	MacGibbon	MSC	Membre nommée en février 2021
Nom	non divulgué	MSC	Membre (nommée en novembre 2019) Coprésidente (décembre 2020- démission juin 2021)
Seeta	Ramdass	CAF	Membre élue en mai 2019 Membre désignée au Conseil d'administration du CUSM (mars 2018)
Amy	Ma	CAF	Membre élue en mai 2019 Secrétaire (juin 2021)
Mari Jo	Pires	HL	Membre (nommée février 2021) Trésorière (février 2021. Réélue juin 2021)
Evelyn	Seligman	HGM	Membre élue en mai 2019. Démission en juin 2021
Robert	Gaudreau	HGM	Membre nommé en juin 2021
Tom	McCutcheon	HGM	Membre élu en mai 2019
Pierre	Hurteau	MM	Membre élu en mai 2019. Démission en août 2021
Bonnie	Destounis	MM	Membre nommée en septembre 2021
Hafeez	Subhan	MM	Membre nommé en juin 2019
Nicole	Savoie	Neuro	Membre nommée en février 2021 Coprésidente (juin 2021 - décédée en juillet 2021)
Lia	Moretti	Neuro	Membre nommée en septembre 2021
Elizabeth	Markakis	Neuro	Membre nommée en juin 2020 (Coprésidente en février 2021. Réélue en juin 2021)
Maureen	Kiely	HRV-Glen	Membre nommée en octobre 2020
Emanuel	Kolyvas	HRV-Glen	Membre nommé en février 2021 Secrétaire (février 2021. Démission juin 2021)

<b>L'exécutif du CU du CUSM: avril 2021 - juin 2021</b>	
Coprésidente	Elizabeth Markakis
Coprésidente	Nom non divulgué
Secrétaire	Emanuel Kolyvas
Trésorière	Mari Jo Pires
Représentante au CA	Seeta Ramdass

<b>L'exécutif du CU du CUSM: juin 2021 – mars 2022</b>	
Coprésidente	Elizabeth Markakis
Coprésidente	Nicole Savoie (décédée en juillet 2021)
Secrétaire	Amy Ma
Trésorière	Mari Jo Pires
Représentante au CA	Seeta Ramdass

## 5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Téléphone	Courriel	Adresse
Coprésidente	Elizabeth	Markakis	514-934-1934 ext. 31968	<a href="mailto:elizabeth.markakis@muhc.mcgill.ca">elizabeth.markakis@muhc.mcgill.ca</a>	Comité des usagers du CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Administrateur responsable du CU	Keith	Woolrich	514-934-1934 ext. 43943	<a href="mailto:keith.woolrich@muhc.mcgill.ca">keith.woolrich@muhc.mcgill.ca</a>	Directeur de la qualité du CUSM Local 610.1 8300 Décarie, Mtl, QC H4P 2P5
Agente administrative du CU	Siobhan	Ua'Siaghail	514-934-1934 ext. 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, Mtl, QC H4A 3J1

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM

### 1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Par le biais du régime des plaintes
- Affiches bilingues sur les droits des usagers
- Bannières du comité des usagers aux entrées du site
- Participation à la formation des comités des usagers (RPCU)

En raison des restrictions liées à la pandémie, nous n'avons pas pu organiser de tables d'information en 2022. Nous espérons toutefois que nos bénévoles seront bientôt autorisés à se rendre sur place, dans le but de recruter de nouveaux membres au sein du comité, ainsi que d'informer le public et le personnel de notre rôle au sein du CUSM.

Pendant la pandémie, le CU a créé une page Facebook qui a eu beaucoup de succès. En 2021-2022, nous avons eu des milliers de visiteurs, près de 150 abonnés et plus de 130 « j'aime ». La page permet à nos lecteurs et visiteurs d'obtenir des informations importantes sur la pandémie de COVID-19, sur les questions cruciales dans le réseau de la santé ainsi que des informations générales sur les problèmes de santé et les nouveaux traitements disponibles, ainsi que sur les recherches importantes en cours. La page fournit également des informations importantes sur le CUSM, ainsi que sur les activités du comité des usagers.



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

### Participation aux comités prescrits par la loi

- Conseil d'administration du CUSM
- Comité de vigilance

### Participation à d'autres comités du CUSM

- Comité d'orientation OPAL
- Comité d'accès téléphonique
- Comité d'orientation d'éducation des usagers
- Accessibilité : Comité pour l'intégrité psychosociale des personnes handicapées
- Comité du partenariat avec les usagers
- Comité ad hoc sur l'hygiène des mains
- Comité de planification
- Représentant de l'HGM pour les plaintes et l'assistance
- Groupe sur l'expérience des patients Covid
- Comité des stratégies efficaces de lutte contre les infections spécifiques
- Comité sur les accidents vasculaires cérébraux
- Comité du conseil du CUSM sur l'action en matière d'inclusion, de diversité et d'équité (C-AIDE)

### Affiliation à des comités hors CUSM

- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité

## 2. (b) Évaluer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus

Le bureau du CU était ouvert le matin, de 9 h à 12 h, et l'après-midi, de 13 h à 17 h, du lundi au vendredi. Tout au long de l'année 2021-2022, le bureau proprement dit était fermé, mais il était possible de le joindre par téléphone ou par courriel, et les intrants furent traités en temps opportun.

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

### **Dans les médias :**

- 14 avril 2021, La presse canadienne. Interview avec Seeta Ramdass : un article de Jacob Serebrin *Confusion about vaccine booking in Quebec*. <https://www.theifp.ca/news-story/10373284-confusion-about-vaccine-booking-in-quebec/>
- 30 mars 30 2022, Global News. Interview avec Amy Ma (vidéo et texte) par Dan Spector *Patient groups skeptical of Quebec's health-care reform plan*. <https://globalnews.ca/news/8722758/patient-groups-skeptical-of-quebecs-health-care-reform-plan/>

### **Communiqué :**

- Extrait du communiqué du 6 octobre 2021 sur le principe de Joyce :  
« Le Comité des usagers du CUSM soutient de tout cœur l'adoption du principe de Joyce dans son intégralité. Le principe de Joyce vise à assurer un accès équitable à tous les services sociaux et de santé sans discrimination. Le principe de Joyce doit garantir la protection des populations autochtones victimes de discrimination raciale systémique. »

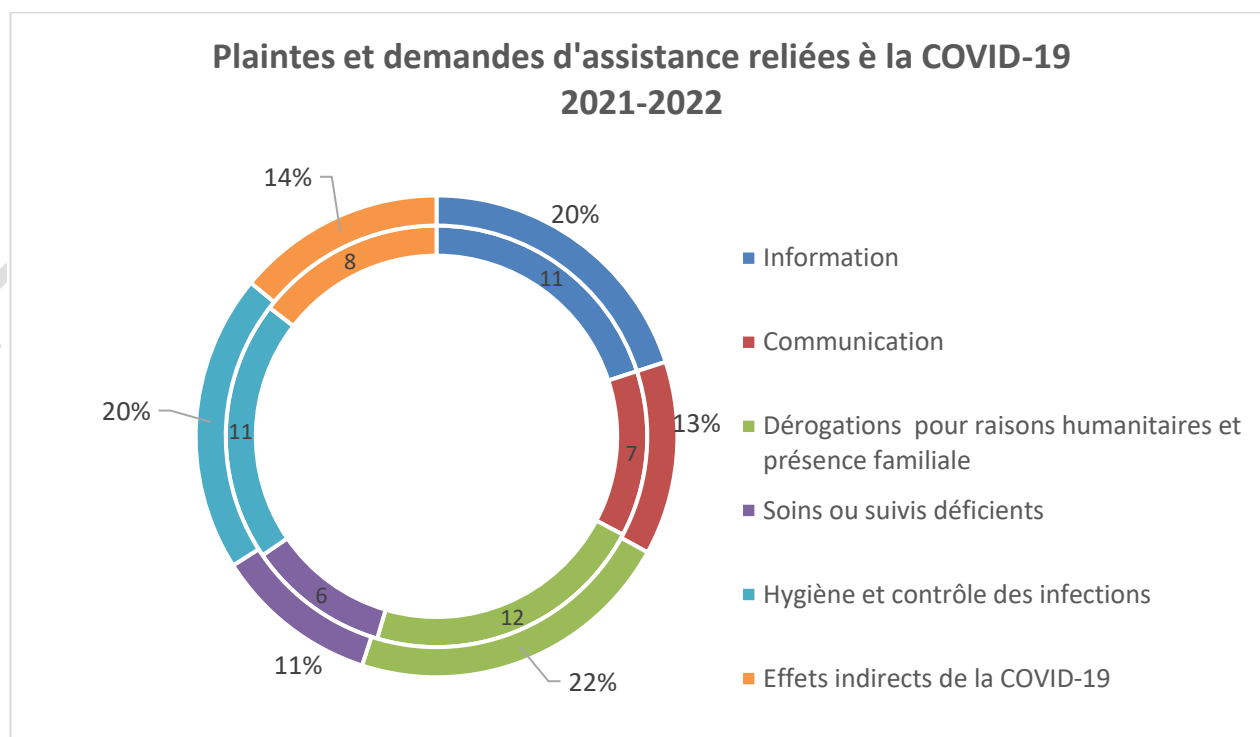
#### 4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte

Notre comité a reçu 151 plaintes et 133 demandes d'assistance, dont 29% concernaient l'accès aux soins. Les plaintes dans la catégorie des droits sont restées stables à environ 21% pour l'exercice en cours. On note une augmentation marquée des plaintes relatives aux soins et services fournis, qui représentent 24% des plaintes et demandes d'assistance cette année, contre 14% l'année dernière. Une diminution des plaintes et demandes d'assistance relatives aux relations interpersonnelles a été observée, ne représentant que 5 % des plaintes et demandes d'assistance cette année, contre 14 % l'année dernière. Le nombre de plaintes et de demandes d'assistance traitées par notre bureau a diminué de 12 %, passant de 322 l'année dernière à 284.

Le nombre de plaintes et de demandes liées à la Covid-19 a diminué de moitié, passant de près de 42 % à un peu moins de 20 % des 284 plaintes et demandes.

Les trois domaines les plus importants étaient les restrictions concernant les proches aidants (par exemple, empêcher une personne d'être aux côtés de ses proches) : le protocole d'hygiène (par exemple, pas de distanciation sociale), et l'information (par exemple, l'obtention de résultats de tests Covid-19).

Plaintes et demandes d'assistance reliées à la COVID- 19	Nombre	Pourcentage
Communication	7	13%
Dérogations pour raisons humanitaires et présence familiale	12	22%
Hygiène et contrôle des infections	11	20%
Effets indirects de la COVID-19	8	14%
Information	11	20%
Soins ou suivis déficients	6	11%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



## **5. S'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents (CR) et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions**

Le comité des résidents du CHSLD Camille-Lefebvre connaît des difficultés pour recruter de nouveaux membres parmi les résidents et les familles. Nicole Allard a démissionné en janvier 2022 et depuis le comité des résidents n'a pu trouver de remplaçant.

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

- Sans objet

## **7. Représentation / Coordination / Harmonisation**

### **Formation**

- Érick Boucher du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a répondu aux questions des membres sur le rôle et le fonctionnement des comités d'usagers.

### **Harmonisation**

- Des réunions ont eu lieu avec un médiateur externe nommé par D<sup>r</sup> Gfeller pour travailler à l'amélioration du fonctionnement du Comité des usagers du CUSM.

## **7. TENUES DES RÉUNIONS**

**Fréquence :** 10 réunions mensuelles

**Durée :** 2 heures

**Participation :** membres élus, nommés et désignés

**Assemblée générale annuelle :** tenue via Zoom le 6 décembre 2021

Toutes les réunions du CU et des sous-comités se sont déroulées de manière virtuelle.

## **8. COLLABORATION AVEC LES ACTEURS DU RÉGIME DE PLAINTES**

Collaboration avec la commissaire aux plaintes:

- Informer les usagers sur les sujets suivants :
  - Leurs droits
  - Les recours dont ils disposent lorsque leurs droits ne sont pas respectés
- Assistance prêtée aux usagers ou aux familles, à leur demande, pour formuler une plainte auprès de la commissaire
- Présence de la commissaire ou de ses adjoints aux réunions mensuelles du CU
- Présentation de rapports avec discussion sur les tendances observées parmi les plaintes et les demandes d'assistance reçues.

**Plaintes et demande d'assistance reçues par le CU en 2021-2022 :**

	<b>Partagées avec (ou également reçues par) la commissaire</b>	<b>Non partagées</b>	<b>indéterminé</b>	<b>Totaux</b>
<b>Plaintes</b>	118	25	2	145
<b>Demandes d'assistance</b>	21	110	8	139
<b>Remerciements</b>	9	5	0	14
<b>Totaux</b>	148	140	10	298

**Plaintes et demandes d'assistance par site :**

<b>Site</b>	<b>Nombre</b>
Centre du cancer Les Cèdres	21
CHSLD Camille-Lefebvre	1
Clinique de l'œil	1
Hôpital de Lachine	6
Hôpital de Lachine - urgence	1
Hôpital de Montréal pour enfants	7
Hôpital de Montréal pour enfants - urgence	1
Institut thoracique de Montréal	4
Hôpital général de Montréal	51
Hôpital général de Montréal - urgence	11
Neuro	9
CUSM (site non spécifié)	73
Autres	9
Centre de la reproduction	3
Hôpital Royal Victoria	66
Hôpital Royal Victoria - urgence	20
<b>Total</b>	<b>284</b>

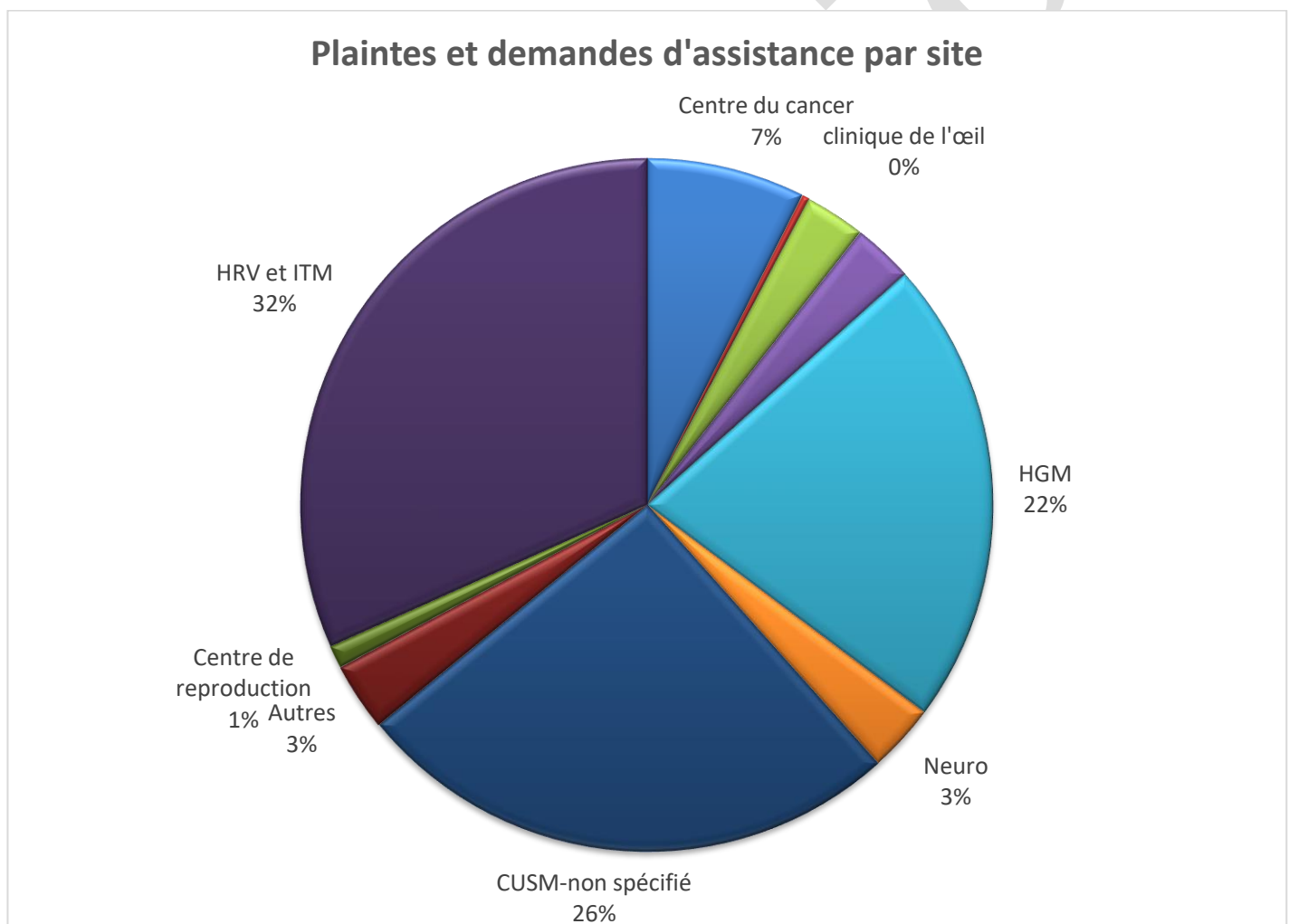
**Plaintes et demandes d'assistance reçues par le comité des usagers du CUSM :**

<b>Type de demande</b>	<b>Nombre</b>
<b>Plaintes</b>	151
<b>Demandes d'assistance</b>	133
<b>Total</b>	284

## Catégories de plaintes :

Vous trouverez ci-dessous les catégories de plaintes telles que définies et résumées par le ministère de la Santé aux fins du système SIGPAQS<sup>1</sup> de collecte de données.

Catégories de plaintes – 2021-2022	Pourcentage	Number
Accès	29%	44
Soins et services	24%	36
Relations interpersonnelles	5%	7
Organisation et ressources matérielles	15%	22
Finance	7%	10
Droits	21%	32
Autres	0%	0
<b>Total des plaintes</b>	<b>100%</b>	<b>151</b>



<sup>1</sup> SIGPAQS : Système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services (L'application web SIGPAQS permet une gestion intégrée et rapide des activités liées à l'examen des plaintes formulées par les usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Elle est utilisée principalement par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.)

## Définitions des catégories de plaintes basées sur le SIGPAQS du MSSS

**Accessibilité** : délais, refus de services, transfert, absence de services ou de ressources, accessibilité linguistique, choix du professionnel, choix de l'établissement, autre.

**Soins et services dispensés** : habiletés techniques et professionnelles, évaluation, jugement professionnel, traitement ou intervention, continuité, autre.

**Relations interpersonnelles** : fiabilité, respect de la personne, respect de la vie privée, empathie, communication avec l'entourage, violence et abus, attitudes, disponibilité, identification du personnel, autre.

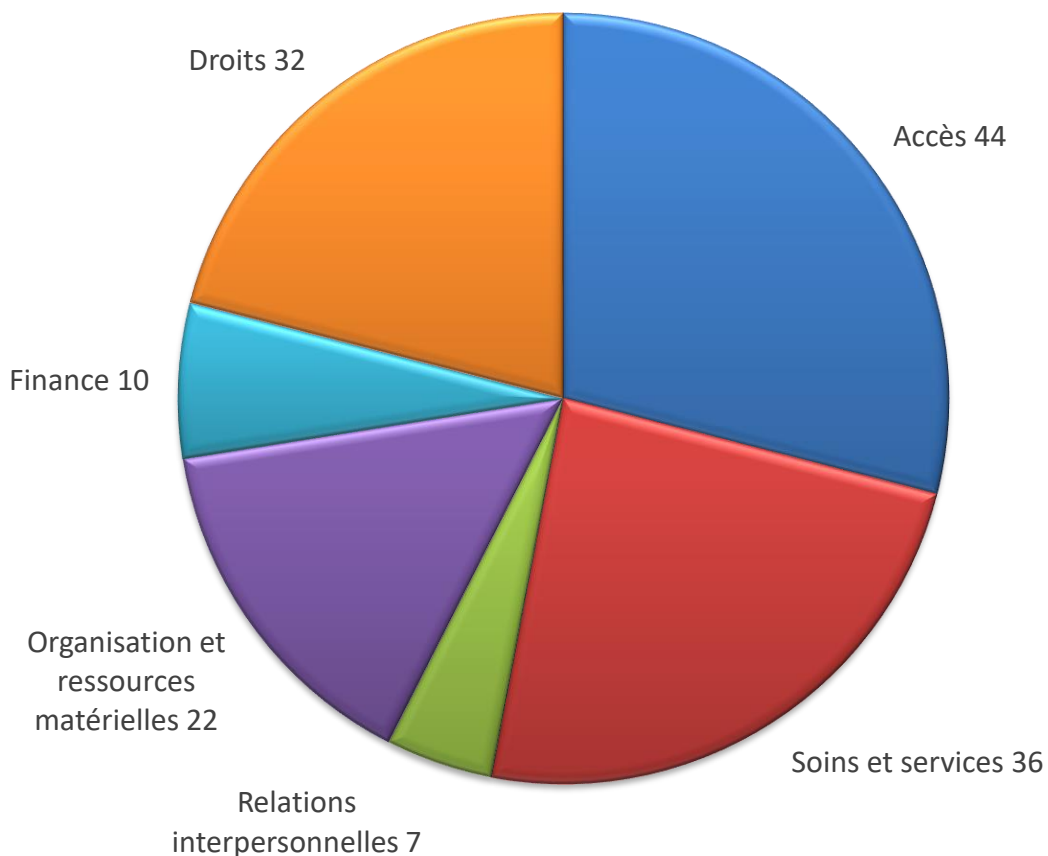
**Organisation du milieu et ressources matérielles** : alimentation, intimité, mixité des clientèles, organisation spatiale, hygiène et salubrité, confort et commodités, règles et procédures du milieu de vie, conditions vie adaptées au caractère ethnoculturel et religieux, sécurité et protection, relations avec la communauté, équipement et matériel, stationnement.

**Aspects financiers** : frais de chambre, facturation, contribution au placement, frais de déplacement, frais de médicaments, frais de stationnement, prestation reçue par les usagers, besoins spéciaux, aide matérielle et financière, allocation des ressources financières, réclamation, sollicitation, legs, autre.

**Droits particuliers** : information, dossier de l'utilisateur et dossier de plainte, participation de l'utilisateur, consentement aux soins, accès à un régime de protection, consentement à l'expérimentation et à la participation à un projet de recherche, droit à la représentation, droit à l'assistance, droit de recours, autre.

**Autres objets de demande** : Plaintes qui n'entrent dans aucune des catégories ci-dessus.

### Plaintes par catégories 2021-2022



**Demandes d'assistance :**

Les usagers, les familles, les employés, etc. peuvent communiquer avec le CU du CUSM pour demander de l'information concernant :

- les droits des usagers
- le dépôt d'une plainte
- la façon de se repérer dans le système
- l'orientation vers les ressources appropriées

**9. OBJECTIFS POUR L'ANNÉE PROCHAINE**

Au moment d'écrire ces lignes, le Québec sort de la sixième vague de la pandémie. Les masques ne sont plus obligatoires, à quelques exceptions près. Malgré l'avancement du déploiement de la vaccination, l'avenir immédiat demeure incertain en milieu hospitalier. À moyen terme, il faudra évaluer l'impact de la pandémie sur les personnes en attente d'une intervention chirurgicale, mais aussi sur les services de diagnostic et autres services à la population. Il est probable qu'il y aura une augmentation du nombre de maladies graves chez les personnes qui n'ont pas pu être diagnostiquées plus tôt, sans compter les effets à long terme sur les personnes qui ont été hospitalisées à la suite d'une infection à Covid-19.

Le comité veillera également à ce que les problèmes d'accès téléphonique aux cliniques et services d'imagerie médicale, qui existaient avant la pandémie, mais ont été exacerbés par celle-ci, soient rapidement résolus. Les usagers se plaignent régulièrement des difficultés à joindre les cliniques.

Le formulaire de demande d'assistance/plainte sera disponible pour être rempli en ligne à partir du site web du Comité par les usagers souhaitant une assistance et/ou déposer une plainte.

**10. CONCLUSION (PROBLÉMATIQUES, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)****Covid**

Pendant la pandémie, aucun site du CUSM n'a été épargné par les retards dans les résultats des tests, les procédures et l'accès aux spécialistes. Nous continuerons à surveiller de près l'arriéré des interventions chirurgicales et la façon dont le CUSM prévoit le rattraper. Le Comité des usagers souhaite jouer un rôle actif dans l'élaboration de ces plans afin que nos patients et nos familles les plus vulnérables reçoivent les soins de santé auxquels ils ont droit.

**Visibilité**

Le grand public et les usagers du CUSM connaissent mal le comité des patients et son mandat. Nous continuerons à travailler au sein du CUSM et à nous rapprocher des partenaires communautaires pour faire connaître notre présence.

**Accessibilité**

Les questions d'accessibilité demeurent une priorité pour le comité. Les patients qui fréquentent les cliniques et les services ambulatoires et qui ont des problèmes de mobilité continuent de faire face à de multiples difficultés lorsqu'ils se rendent à l'hôpital pour des rendez-vous. De nombreuses sections du CUSM ne sont tout simplement pas équipées du matériel approprié, et l'espace est souvent trop restreint pour accueillir des fauteuils roulants de grande taille. Une solution possible serait d'équiper les cliniques et les services très fréquentés de lève-personnes ou de tables d'examen adaptées qui permettent aux utilisateurs de fauteuils roulants de se transférer à hauteur de siège.

Remédier à la situation actuelle permettrait de combler les lacunes en matière d'équité dans le domaine de la santé, car les personnes handicapées reçoivent souvent des soins de qualité inférieure en raison du manque d'accessibilité. Par exemple, les utilisateurs de fauteuils roulants sont souvent incapables de passer des mammographies ou d'autres procédures, ce qui entraîne des retards ou des absences de diagnostic.

### **Personne-ressource**

Face aux défis uniques introduits par la pandémie mondiale, le comité des usagers est en train de réévaluer les rôles et responsabilités de la personne-ressource. De nombreux comités d'usagers et de résidents à travers la province se penchent sur les qualités et les expertises qui conviennent le mieux à une personne-ressource qui doit prendre des initiatives et faire preuve de plus d'indépendance et d'autonomie que l'état actuel des choses.

### **Harmonisation**

En raison de conflits internes persistants, le présent rapport ne comprend pas les rapports des sous-comités suivants : Hôpital Royal Victoria, Hôpital de Montréal pour enfants et Centre du cancer.

## **11. RAPPORT FINANCIER**

Voir les annexes 3A, 3B et 4.

## **12. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DE CAMILLE-LEFEBVRE**

Consultez le rapport à la page suivante.



# COMITÉS DES USAGERS DU CUSM - RAPPORT ANNUEL du 1er avril 2021 au 31 mars 2022

## 1. NOM DU SOUS-COMITÉ :

Comité des usagers de l'Hôpital de Lachine et des résidents du CHSLD Camille-Lefebvre Lachine

## 2. MOT DU PRÉSIDENT

Le comité des usagers s'est adapté à la situation de la Covid19, afin de poursuivre son rôle comme les années antérieures.

Comme président, je remercie et félicite le personnel et les équipes du Centre Camille-Lefebvre et de l'hôpital qui ont assuré et maintenu les services aux usagers.

## 3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année.

- Le comité à recruter 3 nouveaux membres : Pierre Hurteau, Danielle Carter et Franco Di Vita
- Avons créé une adresse courriel : [comitedesrésidents-usagers-lachine@muhc.mcgill.ca](mailto:comitedesrésidents-usagers-lachine@muhc.mcgill.ca)

## 4. COMPOSITION DES MEMBRES

M. Yvan Cardinal, Président

Mme Mari Jo Pires- membre du comité central CUSM

Mme Nicole Allard, membre du comité central CUSM

M. Yvon Brisson- membre

M. Pierre Hurteau- membre

Mme Danielle Carter, membre

M. Franco Di Vita, membre

Mme France Nadon, gestionnaire 2 est

Mme Judith Morlese, Gestionnaire 3 – 4 est

Mme Pina Ventulieri, Gestionnaire des services thérapeutiques

Mme Kim Feci, AIC 2e

M. Kham Bouphanouvong, AIC 3-4 est

M. Michel Bury-Commissionnaire aux plaintes CUSM

Mme Kariman Ellesy, Travailleuse sociale, Pavillon Camille Lefebvre

Mme Chantal Souigny-Directrice des soins infirmiers du CUSM

Mme Antoinette Di Re/Colleen Timm- Directrice des services multidisciplinaires, sites adultes (DSM), la mission de la santé mentale, et responsable du parcours des patients NSA/SAPA

## 5. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Les comités des usagers décrivent les actions prises en lien avec leurs six fonctions. Les comités de résidents décrivent les actions prises en lien avec leurs trois fonctions (ombragé dans l'énumération ci-dessous).

- a) Le comité a pris en considération certaines préoccupations reliées à la condition de vie des usagers.
- b) Le comité a accompagné les usagers qui ont déposé des plaintes.

## 6. TENUE DES RENCONTRES

Toutes les rencontres étaient en virtuel.

26 mai 2021

27 octobre 2021

1er décembre 2021

26 janvier 2022

23 mars 2022

## 7. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

À l'exception du comité de résidents, le comité des usagers mentionne des situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de sa région, ou des autres acteurs du régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.

Le commissionnaire des plaintes, M. Michael Bury a assisté aux rencontres et/ou était inclus dans la diffusion des procès-verbaux.

Le comité a participé à la résolution d'un certain nombre de préoccupations exprimées par les usagers et leurs au cours de la dernière année.

### a) CONFÉRENCIERS INVITÉS :

Aucun

### b) PARTICIPATION À UN PROJET / PARRAINAGE :

Le comité est membre du Conseil de Protection des Malades du Québec

### c) PARTICIPATION DES MEMBRES AUX COMITÉS DU CUSM :

- Mme Nicole Allard a indiqué son intérêt à se joindre au comité central du CUSM
- Mme Mari-Jo Pires est membre du comité central du CUSM

### d) CONFÉRENCES ASSISTÉES :

Aucune

### e) RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Nous poursuivons nos efforts afin de recruter de nouveaux membres, incluant des usagers du CH Lachine

Trousse de bienvenue pour les nouveaux résidents (projet mis en suspens dû à la Pandémie cette année)

### f) RAPPORT FINANCIER :

Aucune dépense

### g) CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

Le président du comité effectue un retour sur les réalisations, constats, enjeux et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

## 8. AUTRE (TOUT AUTRE PERTINENT) :

Rien à signaler