

PRÉAMBULE

Les comités d'usagers existent depuis plusieurs années, notamment dans les centres d'hébergement de soins de longue durée et les centres hospitaliers. Plusieurs réformes du réseau de la santé et des services sociaux ont contribué à modifier sensiblement leur mandat. De comités des bénéficiaires, ils sont devenus, en 1991, des comités d'usagers ou de résidents dont la fonction principale porte sur la défense des droits des usagers et la promotion de l'amélioration de la qualité des services. En novembre 2005, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi no 83, (*Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, L.R.Q., 2005, c. 32), qui rendait obligatoire pour tout établissement du réseau de la santé et des services sociaux la mise sur pied d'un comité des usagers et d'un comité de résidents dans toute installation offrant des services d'hébergement et de soins de longue durée.

Le Comité des usagers et les Comités de résidents du CUSM, c'est 65 usagers et résidents qui travaillent à la protection de vos droits et à l'amélioration de la qualité des services.

INTRODUCTION

L'usager et sa famille au cœur du système

Suite à l'adoption du projet de loi 83, le ministère de la Santé et des Services sociaux a publié, en juin 2006, le *Cadre de référence sur l'exercice des fonctions à assumer par les membres des comités des usagers et des comités de résidents*. Ce document précise le mandat, les obligations, les responsabilités et le mode de fonctionnement des comités d'usagers et de résidents. Il insiste sur l'importance que doit avoir l'avis du comité des usagers ou des résidents sur les grandes orientations en matière d'organisation et de dispensation des services.

En s'inspirant de cette philosophie, le Comité des usagers du CUSM et les Comités de résidents qui y sont rattachés souhaitent fonder ses interventions sur les principes suivants :

- L'intérêt des usagers doit motiver toutes les décisions ou les actions du comité des usagers ou des résidents.
- La représentativité de toutes les clientèles de l'établissement sans aucune discrimination à l'égard de la race, de la couleur, du sexe, de l'âge, de la religion, du handicap, etc., est fondamentale pour le respect de l'ensemble des usagers de l'établissement, qu'ils soient hébergés ou non hébergés.
- Le respect et la collaboration entre les membres du comité des usagers, les membres des comités de résidents, la direction de l'établissement et tous les autres intervenants du milieu sont requis pour que le comité des usagers et les comités de résidents réalisent leur mandat.
- L'autonomie du comité des usagers et des comités de résidents est essentielle à l'exercice de leur mandat et de leurs fonctions.
- Le partenariat avec les différentes directions d'établissement doit être privilégié afin d'assurer le respect des droits des usagers et des résidents et de travailler à l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement.
- Le respect de la confidentialité est impératif au sein du comité des usagers et des comités de résidents. Les membres doivent prendre tous les moyens nécessaires pour que soit respectée la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès.

Le présent rapport prend en compte tous ces éléments et fait état des actions entreprises par le Comité des usagers pour remplir efficacement le rôle de partenaire privilégié de l'établissement que lui confie maintenant la Loi. Afin de mieux réaliser son mandat et dans un esprit de solidarité avec l'ensemble des usagers du réseau, le Comité des usagers du CUSM et ses comités de résidents adhèrent au Regroupement Provincial des Comités d'Usagers (RPCU), ainsi qu'au Conseil pour la Protection des Malades (CPM).

MOT DE LA PRÉSIDENCE

Notre année financière et administrative s'est terminée au 31 mars 2011. Des circonstances particulières ont fait en sorte que le rapport n'a pu être produit dans un délai approprié. Comme vous serez à même de le constater, cela n'a pas empêché nos membres de travailler fort à la protection des droits des usagers du CUSM et à l'amélioration de la qualité des services. Plusieurs projets ont vu le jour et plusieurs de nos membres se sont fermement engagés à la réalisation de projets en collaboration avec l'administration, comme par exemple le projet de transformer les soins au chevet de l'utilisateur (TSAC). Plusieurs de nos membres ont également participé à des colloques organisés par le Conseil pour la Protection des malades, le Regroupement Provincial des Comités d'Usagers, ou encore au colloque international sur les soins palliatifs organisé par l'Université McGill.

Depuis son origine le Comité des usagers est a structuré sa représentativité sur la base des installations, c'est-à-dire des représentants élus par site hospitalier (Hôpital Général, Royal Victoria, Institut Thoracique, Institut Neurologique, Hôpital pour Enfants, Hôpital de Lachine). Des comités de résidents existent à l'institut Thoracique, à Camille-Lefebvre (Lachine) et à l'Hôpital Général. Nous voulons saluer ici le travail accompli par tous les membres des comités locaux, usagers et bénévoles, qui œuvrent sur chacun de ces sites et qui se vouent entièrement à la réalisation de notre mission. Un grand merci à tous les membres de ces comités. Toutefois de nouveaux défis nous attendent avec l'arrivée prochaine du nouveau CUSM : ouverture du site Glen et réaménagement du site de l'Hôpital Général. Plusieurs des sites existants seront fermés. Cela nous conduira dans le futur immédiat à repenser notre mode de représentativité par site géographique et à nous aligner sans doute davantage sur une nouvelle forme de représentativité axée sur les missions assumées par le CUSM. Cela nécessitera un changement des mentalités puisque notre sentiment d'appartenance dépassera largement celui d'à présent, souvent lié à un seul site.

Parmi les autres défis auxquels nous nous attaquons dans l'année en cours, mentionnons celui de mieux se faire connaître de nos usagers par la mise à jour de nos affiches, dépliants et de notre site web. L'implication de l'utilisateur, sa participation aux soins, sont au cœur du système. À cette fin, nous collaborons étroitement avec l'administration à améliorer cet aspect dans l'établissement par notre participation à un comité spécial visant à améliorer la communication avec les usagers. Impossible d'obtenir l'implication de l'utilisateur si la communication n'existe pas. Dans le but de

maintenir la participation de l'utilisateur à ces soins, nous nous faisons également un devoir de défendre et sauvegarder *L'atelier, ABC de l'autogestion des soins* et faisons toutes les représentations nécessaires pour assurer son financement futur auprès des personnes concernées.

L'année 2011-2012 présentera aussi des défis sur le plan financier à cause de la réduction de notre budget par les nouvelles règles mises en place par le ministère à compter d'avril 2011. Ces nouvelles règles nous ont conduit à répartir une somme de plus de 200 000.00 \$ sur un ensemble de projets présentés par divers services pour l'achat d'équipements. Nous sommes heureux d'avoir pu nous livrer à cet exercice et contribuer à notre façon au mieux-être des usagers.

Finalement, nous voulons rendre hommage à M. James Seeley, qui nous a quittés après plusieurs années de dévouement pour les usagers au sein de notre Comité. James est décédé en 2011. James a toujours été un ardent défenseur des droits des usagers et il a fait beaucoup pour eux, particulièrement auprès des personnes hémodialysées. Merci James.

Nous tenons à souligner le magnifique travail de chacun des membres des comités de résidents qui se soucient de la qualité du milieu de vie des personnes hébergées en soins de longue durée. Merci à vous.

Enfin, merci à vous, chers collègues du Comité des usagers, pour votre dévouement. Ensemble, nous, pouvons faire la différence pour les usagers du CUSM, comme nous l'avons déjà fait grâce à l'accomplissement de chacun de nos membres. Merci.

Les coprésidents du Comité des usagers du CUSM,

Maria Mastracchio-Lafontaine, Pierre Hurteau

COMPOSITION DU COMITÉ

LES MEMBRES

NOM	PROVENANCE	REPRÉSENTE	FONCTION
Maria Mastracchio-Lafontaine	INM	Usagers	Coprésidente
Pierre Hurteau	ITM	Résidents	Coprésident
Clarise Samuels	HRV	Usagers	Secrétaire
Cheryl-Anne Simoneau	HRV	Usagers	Trésorière
Constance Goral	HRV	Usagers	Membre
Shirley Steele	ITM	Usagers	Membre
Patricia Cogan	HGM	Usagers	Membre
Paul Horowitz	HGM	Usagers	Membre
Tom McCutcheon	HGM	Usagers	Membre
Jeanette Sharma	HGM	Résidents	Membre
Beverly Fields	HME	Usagers	Membre
Lisa Rosati-White	HME	Usagers	Membre
Raymonde Deslauriers	HGL	Usagers	Membre
Pierrette Leroux	Camille-Lefebvre	Résidents	Membre
Johanne Chryk			Technicienne en administration

Le Comité des usagers comprend également deux membres réguliers non élus : Lynn Casgrain, Commissaire aux plaintes et Marie-France Noël, adjointe à la directrice-générale associée des services cliniques. Le mandat des membres élus est d'une durée maximale de trois ans et est renouvelable. En principe, il devrait expirer en novembre 2012.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

OFFICIERS DU COMITÉ EXÉCUTIF
Maria Mastracchio-Lafontaine, Coprésidente
Pierre Hurteau, Coprésident
Clarise Samuels, Secrétaire
Cheryl-Anne Simoneau, Trésorière

LES REPRÉSENTANTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CUSM
Maria Mastracchio-Lafontaine
Pierre Hurteau

AUTRES COMITÉS SUR LESQUELS SIÈGENT DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM

Comité	Nom du membre	Fonction
Comité de vigilance	Maria Mastracchio-Lafontaine	Présidente
Comité du contrôle de la qualité et gestion des risques	Maria Mastracchio-Lafontaine	Membre
	Pierre Hurteau	Membre
	Patricia Cogan	Membre
Comité sur la participation de l'utilisateur	Maria Mastracchio-Lafontaine	Membre
	Pierre Hurteau	Membre
	Constance Goral	Membre
	C.-A. Simoneau, B. MacGibbon-Taylor	Membre
Comité sur la révision du règlement du comité des usagers	Paul Horowitz	Membre
	Tom McCutcheon	Membre
	Patricia Cogan	Membre
	Lisa Rosati-White	Membre
	Maria Mastracchio-Lafontaine	Membre
	Pierre Hurteau	Président
Comité pour un hôpital ami des aînés	Maria-Mastracchio-Lafontaine	Membre
	Patricia Cogan	Membre
Comité sur la gouvernance (CA)	Maria-Mastracchio-Lafontaine	Membre
Comité sur la perfusion	Lisa Rosati-White	Membre
Institut de recherche (CA)	Maria Mastracchio-Lafontaine	Membre
Comité des communications	Clarise Samuels	Coprésidente
	Lisa Rosati-White	Coprésidente

LES ACTIVITÉS 2010-2012

LE CALENDRIER DES RÉUNIONS

Le Comité des usagers du CUSM a tenu 19 assemblées régulières et une assemblée spéciale du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2012 :

2010-2011

En avril et mai 2010, le Comité était en transition et il n'y a pas eu de réunion. Des assemblées régulières ont eu lieu les : 2 juin, 10 juin, 18 août, 29 octobre, 26 novembre, 16 décembre, 27 janvier, 21 février, 21 Mars. Une assemblée spéciale s'est tenue le 21 février 2011.

2011-2012

Des assemblées régulières ont eu lieu les : 11 avril, 2 mai, 6 juin, 12 septembre, 17 octobre, 14 novembre, 12 décembre, 9 janvier, 13 février et 14 mars.

LES RÉALISATIONS

On retrouvera ici les activités liées à la protection des droits des usagers et à l'amélioration de leur qualité de vie, les activités de sensibilisation des membres relativement à leur mandat et à la connaissance du fonctionnement de l'établissement, de même que les activités en relation avec la gouvernance du comité et aux communications.

Plusieurs réalisations sont le fruit du travail des comités locaux et sont mentionnées dans une section réservée à cette fin.

Protection des droits des usagers et amélioration de la qualité des services

Le Comité des usagers du CUSM a porté certains dossiers qui ont un effet sur l'ensemble des installations du CUSM. Ainsi un sous-comité a été formé en 2010 pour suivre l'évolution du dossier *Concrétisation des activités prioritaires en matière de soins* (CAPS) chargé de revoir l'ensemble de l'offre en matière de services cliniques et d'établir les priorités pour le futur. Le sous-comité s'est mis à l'écoute des médecins dont les services risquaient d'être affectés par ces futurs changements. Ce dossier n'est pas fermé puisque le processus vient d'entamer sa phase II. Les travaux du sous-comité sont mis en veille pour l'instant mais le Comité continue de suivre l'évolution du dossier. Le comité a reçu et interrogé le responsable de ce dossier, le Dr Tim Meagher.

Plusieurs membres sont également très impliqués dans le dossier *Transformation des soins au chevet* (TSAC). Dirigée par Patty O'Connor et le département des soins infirmiers du CUSM, cette initiative vise à augmenter le temps que passent les infirmières et les autres professionnels auprès des patients, en améliorant l'environnement physique et les processus de soins.

Le Comité s'est intéressé à divers dossiers spécifiques. À cette fin, il a reçu lors d'une réunion Jane Evans éthicienne du CUSM, qui est venue parler des soins de fin de vie dispensés au CUSM et le Dr Warren Steiner est venu entretenir les membres sur la nouvelle approche en matière de géro-psycho-geriatrie.

Le Comité reçoit plus d'une centaine d'appels et visites d'usagers demandant des renseignements ou désirant se plaindre de la qualité des services reçus, des délais pour obtenir un service ou encore de l'environnement physique. Plusieurs de ces personnes sont dirigées vers la Commissaire aux plaintes.

Gouvernance

En mars 2011, un nouvel exécutif est élu. Ce nouvel exécutif s'est assuré de la nomination d'un trésorier dans chaque comité local de chacune des installations du CUSM. Avec la nouvelle politique ministérielle s'appliquant aux budgets des comités d'usagers à compter du 1^{er} avril 2011, il était impératif de s'assurer d'une bonne gestion financière des montants qui nous sont alloués, compte tenu des coupures qui nous frappent. À cette fin, une politique en matière de remboursements de frais de transport est adoptée par résolution. Des sessions de formation sur la lecture du grand livre sont données par la direction des finances du CUSM à tous nos trésoriers, une en anglais et une en français.

La nouvelle politique ministérielle concernant les budgets nous a aussi conduit à devoir mener un exercice complexe, à savoir l'allocation d'une somme de plus de 200 000 \$ provenant des surplus accumulés par le Comité à l'achat d'équipements pour améliorer la qualité des services et des soins aux usagers des divers sites.

L'entrée de l'Hôpital de Lachine et du CHSLD Camille-Lefebvre dans la grande famille du CUSM nous a conduit à changer nos habitudes linguistiques et faire davantage de place à la langue française, autant dans nos assemblées elles-mêmes que dans la production d'un procès-verbal bilingue. Nous avons fait à ce sujet des représentations auprès du Regroupement Provincial des Comités d'Usagers pour qu'il fasse pression auprès du ministère afin que celui-ci tienne compte dans l'attribution des budgets de cette réalité linguistique dans les hôpitaux devant offrir des services en langue anglaise. La production de matériel dans les deux langues entraîne inévitablement des frais supplémentaires.

Le Comité a aussi entrepris la révision de son règlement de fonctionnement afin de remédier à certaines lacunes et imprécisions, de même qu'à l'absence d'une version française.

Mandat

Au moins cinq membres ont participé aux colloques et réunions annuelles tenues par le Regroupement Provincial des Comités d'Usagers et par le Conseil pour la Protection des Malades. Ces réunions permettent aux participants de recevoir de la formation sur leur mandat et les manières de l'exercer. Elles permettent aussi d'échanger avec des membres de d'autres comités d'usagers ou de résidents de tout le Québec.

Communications et Affaires Publiques

En juin 2011, les deux coprésidents ont présentés un mémoire devant *l'Office de Consultation Publique de Montréal* pour mettre en lumière la nécessité de développer le site de l'Hôpital Général et insister sur l'importance d'ajouter sur ce site des espaces de stationnement ainsi que des cliniques. Suite à cet événement, les deux coprésidents ont aussi participé à l'émission radiophonique d'une heure de lignes ouvertes sur la santé, *Health Beat* de CJAD.

Plusieurs comités locaux ont participé à la semaine de sensibilisation aux droits des usagers lancée par le Regroupement Provincial des Usagers en septembre 2011. Une mention spéciale doit être adressée au comité de l'Hôpital pour Enfants qui a organisée à cette occasion une conférence publique et a participé à l'émission de radio *The Kim Fraser Show* à l'antenne de CJAD.

Les comités locaux

Hôpital de Lachine-CHSLD Camille-Lefebvre

Composition du comité local

Nom	Représente	Fonction
Yvan Cardinal	Résidents	Président
Guy Meunier	Résidents	Vice-président
Pierrette Leroux	Résidents	Trésorière
Raymonde Deslauriers	Usagers courte durée	Présidente
Marie Simard	Usagers courte durée	Membre
Jeannine Lefebvre	Résidents	Membre
Bélangier Lise	Résidents	Membre
Charles Gingras	Résidents	Membre
Yvette Pilon	Résidents	Membre
Claire Fournier	Résidents	Membre
Lorraine Joly	Résidents	Membre

Angela Tanasa (Conseil des infirmières), Michelle Bard, Jocelyne Faille (Directrice-générale), Ginette Gendron (adjoindte administrative) sont membres non élus.

Le comité se rencontre régulièrement une fois par mois. Lors des réunions, le comité fait le suivi des demandes provenant des résidents et des usagers, exc. Le stationnement ou encore la qualité des repas servis sur les étages. Parmi les réalisations du comité, mentionnons :

- Tableau Mémorandum lors du décès de résidents
- Boîtes aux suggestions
- Musique dans les unités
- Formation sur les soins de fin de vie
- Pièce de théâtre *Jeannine, l'héroïne*

La pièce de théâtre a été réalisée en collaboration avec le comité des résidents de l'Institut thoracique de Montréal.

Pour la prochaine année, le comité souhaite améliorer sa visibilité.

Hôpital Royal-Victoria

Composition du comité local

Nom	Représente	Fonction
Douglas Burns	Usagers	Vice-président
Brenda MacGibbon-Taylor	Usagers	Présidente
Clarise Samuels	Usagers	Secrétaire
Cheryl-Anne Simoneau	Usagers	Trésorière intérim
Constance Goral	Usagers	Membre
Beverly Fields	Usagers	Membre
Lesley Régnier	Usagers	Membre
Elissa Comolli	Usagers	Membre
Doreen Edward	Usagers	Membre
Gwen Vineberg	Usagers	Membre
Margaret Wallace	Usagers	Membre
Eva Zietkiewicz	Usagers	Membre
Barbara Freedman	Usagers	Membre
Larry Freedman	Usagers	Trésorier
Eligio Ojeda	Usagers	Membre

Les membres non élus sont : Nevin Fateen du bureau des bénévoles, Dr Thomas Kolivakis du Conseil des médecins, Linda Maruska du Contrôle de la qualité et gestion des risques, Katherin Kowal responsable de l'entretien, Danièle Thibodeau commissaire aux plaintes, Carol Common du Conseil des infirmières.

Les réunions se tiennent de septembre à mai, le deuxième mardi de chaque mois. Le comité tient aussi un souper-conférence annuel en juin. En tout nous avons tenu 10 réunions par année.

Domaines d'implication des membres de notre comité :

- Dialyse : Doug Burns a organisé une rencontre avec des patients en dialyse de l'HRV et d'autres personnes concernées en vue de former un comité ad hoc d'usagers en dialyse. Ce comité, dirigé par Evelyn Seligman et Arlene Fields, a rencontré l'Agence de santé de Montréal. Il a aussi conçu un questionnaire afin d'identifier les besoins de ces usagers.
- Transport : Lisa Rosati-White, Doug Burns et Constance Goral se chargent de ce dossier qui concerne l'efficacité du transport effectué par les brancardiers. À cet effet, le comité a pu entendre le point de vue des brancardiers et a aussi fait part à l'administration de ses préoccupations dans le but d'améliorer les temps d'attente par les usagers.

- Accès pour handicapés : Les problèmes existants incluent le stationnement (Constance Goral), l'accessibilité des fauteuils roulants aux entrées (Lisa Rosati-White), et les salles de toilettes pour les handicapés (Margaret Wallace). La présidente du comité local a rencontré conjointement la Commissaire aux plaintes, l'administration et les services techniques au sujet du remplacement des portes aux Pavillons des Femmes et Ross.
- Entretien ménager : Doug Burns, Constance Goral et Clarise Samuels organisent des visites. Ils ont récemment visité les cuisines à l'HRV (février dernier).
- Médecins refusant de voir certains patients : Clarise Samuels a fait des recherches dans ce domaine et a présenté un document de discussion sur cette matière.
- Pétition à l'Assemblée Nationale concernant la pénurie de médecin de famille au Québec (Clarise Samuels, en préparation).
- Ligne téléphonique : Eva Zietkiewicz, responsable de la ligne d'appel reçoit de 5 à 10 appels par mois, environ la moitié se fait transférée à l'ombudsman de l'HRV.
- Brenda MacGibbon-Taylor, Eva Zietkiewicz, Constance Goral, Lisa-Rosati-White, Margaret Wallace et Lesley Régnier, avec l'aide de Johanne Chryk ont installé, pendant une journée, une table à l'entrée de l'HRV pour informer les usagers de leurs droits durant la Semaine des Droits des Usagers et faire connaître les comités des usagers.

Activité des membres du Comité des usagers du CUSM :

Brenda MacGibbon-Taylor : Comité de qualité pour la gériatrie du CUSM, et Comité de qualité pour l'urgence du CUSM (adultes).

Margaret Wallace : qualité des soins auprès des personnes en transition vers le CHSLD.

Brenda MacGibbon-Taylor, Lesley Régnier, Lisa Rosati-White, Cheryl-Anne Simoneau, Gwen Vineberg participent au projet TSAC.

Cheryl-Anne Simoneau : instructrice spécialisée de *L'atelier, ABC de l'autogestion des soins*.

Hôpital Neurologique de Montréal

Composition du comité local

Nom	Représente	Fonction
Maria Mastracchio-Lafontaine	Usagers	Présidente
Barbara Finlay	Usagers	Vice-présidente
Thomas McCutcheon	Usagers	trésorier
Louise Desmarais	Usagers	Membre
Gregory Korsos	Usagers	Membre
Zénon Olejniczak	Usagers	Membre
Maria Pires	Usagers	Membre
Mario Di Carlo	Usagers	Membre
Nancy Wright	Usagers	Membre
Judy Loader	Usagers	Membre
Francine Adelson	Usagers	Membre
Ann Baxter	Usagers	Membre
Darlene Picard	Usagers	Membre
Lawrence Reach	Usagers	Membre
Constance Goral	Usagers	Membre

Le comité comprend également des membres sans droit de vote : Martine Alfonso, Directrice administrative, Pascale Valois, Commissaire aux plaintes, Beany Peterson, bibliothécaire de la salle de documentation pour les usagers, Dr. Deborah Radcliffe-Branch, directrice de *L'atelier, ABC de l'autogestion des soins*.

Le comité se rencontre le troisième mercredi de chaque mois.

Les réalisations du comité local

Le comité a contribué à l'achat de livres mis à la disposition des usagers dans la salle de documentation qui a été agrandie, et un bureau fermé pour la bibliothécaire assure désormais une plus grande confidentialité aux usagers qui désirent la consulter.

Le comité a fait des pressions sur la Ville de Montréal pour faire réparer le trottoir devant l'entrée principale et faire augmenter le nombre d'aires de stationnement pour personnes handicapées. Le comité a également obtenu davantage de places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite. Il a aussi demandé à l'administration qu'un auvent soit installé à l'entrée.

Les membres ont aussi participé à divers projets ou actions spécifiques :

- Barbara Finlay a co-présidé avec Shiley Steele le comité d'étude sur le projet CAPS.
- Barbara Finlay, Francine Adelson, Mario Di Carlo et Maria Mastracchio-Lafontaine font partie du projet TSAC au 4^e étage (chirurgie).

- Mario Di Carlo et Maria Mastracchio-Lafontaine participent au comité qui analyse les plans des architectes du futur hôpital.
- Maria Mastracchio-Lafontaine est membre du comité d'étude sur l'avenir de l'Hôpital neurologique après la fermeture de l'hôpital Royal Victoria.
- Thomas McCutcheon siège sur le comité local des usagers de l'Hôpital général de Montréal. Son rôle est de représenter les patients de cet hôpital ayant des maladies neurologiques.
- Gregory Korsos aide les usagers avec des accidents vasculaires.
- Mario Di Carlo, Barbara Finlay et Maria Pires sont impliqués dans le projet *L'atelier, ABC de l'autogestion des soins*.
- Maria Mastracchio-Lafontaine, Nancy Wright, Ann Baxter et Judy Loader visitent les usagers cinq jours par semaine. Un dépliant sur les droits des usagers leur est alors remis. Elles reçoivent les plaintes et les appels.
- Barbara Finlay et Maria Mastracchio-Lafontaine sont membres du comité d'accessibilité du CUSM. Elles sont allées au centre de réhabilitation Constance Lethbridge pour montrer à l'architecte et à la directrice de la planification du Glen un bel exemple d'accessibilité pour les gros fauteuils motorisés. L'accès aux toilettes, les lavabos et les fontaines a été testé.
- Francine Adelson fait partie du comité sur le Dossier Santé électronique.

Institut Thoracique de Montréal

Composition du comité local (usagers et résidents)

Nom	Représente	Fonction
Suzanne Sirois	Résidents	Coprésidente
Pierre Hurteau	Résidents	Coprésident
Shirley Steele	Usagers	Présidente
Marie-Andrée Landry	Usagers	trésorière
Gail Campbell	Usagers	Membre
Brian Yaun	Résidents	Membre
Robert Creig	Résidents	Membre

Le comité comprend aussi des membres sans droit de vote : Chantal Souigny, directrice des soins infirmiers respiratoires du CUSM, Martin Sills, infirmier gestionnaire des soins de longue durée, Danièle Beaucage, infirmière-chef des soins ambulatoires.

Tous les résidents sont invités à participer à nos réunions qui se tiennent généralement le premier mardi de chaque mois, sauf en juillet et en août.

Comme tenu la taille de l'Institut et du caractère familial qui y règne, le comité local des usagers fonctionne de pair avec le comité des résidents dans une seule réunion. La salle de réunion du comité se trouve dans la salle J6.26, une salle de repos pour les résidents. Un ordinateur est mis à la disposition des résidents et des membres du comité. Les usagers ou leurs familles peuvent joindre le comité par **téléphone : 514-934-1934 poste 32509/31968** ou encore par courriel : **Comitedesresidents.ITM@MUHC.MCGILL.CA**.

Promotion et protection des droits des usagers

Le comité reçoit une trentaine de plaintes par année dont le quart fait l'objet d'une référence à la Commissaire aux plaintes. Le reste est traité par le comité qui cherche une solution satisfaisante auprès du personnel ou de l'administration. Pour faciliter la communication avec les usagers et les résidents, le comité a installé des boîtes aux suggestions sur tous les étages et a aussi installé une affiche dans chaque chambre pour donner les coordonnées du comité.

Une campagne de sensibilisation a eu lieu en mars 2011, axée sur le droit de l'utilisateur à participer aux décisions qui le concernent. Une pièce de théâtre sur ce thème a été créée par la troupe de théâtre *Le Mimésis* de Montréal, en collaboration avec le comité et le personnel soignant. Deux représentations de la pièce *Jeannine, l'héroïne* ont attiré plus de 75 résidents, usagers, membres de famille et personnel. *Jeannine l'héroïne* raconte l'histoire de Jeannine Gagnon, une femme dans la cinquantaine, qui est hospitalisée en raison d'une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC). Le spectateur sera amené de manière humoristique à réfléchir aux droits de l'utilisateur à participer aux soins qui lui sont offerts ainsi qu'à d'autres droits. Une fois hospitalisée, Jeannine comprendra qu'elle peut s'impliquer et elle deviendra présidente du comité des résidents de son établissement.

Dans le cadre de cette semaine sensibilisation, le comité a tenu un mini-colloque sur le thème « **Je participe à mes soins** », avec la collaboration du Prof. Hubert Doucet, anciennement rattaché à l'enseignement de la bioéthique à l'U de M, ainsi que d'une avocate du Curateur public, M^e Stéphanie Beaulieu, et de Patty O'Connor, directrice des soins infirmiers du CUSM et chargée du projet TSAC. Pour ces événements, du matériel publicitaire a été produit : affiches, dépliants, signets.

Dans le cadre de ces événements, et à la demande du comité des résidents, la direction de l'hôpital a accepté de porter une attention particulière à l'élaboration des plans d'intervention en soins de longue durée. Tous les usagers et/ou leurs représentants ont été rencontrés par une équipe multidisciplinaire.

Le comité, en la personne de Suzanne Sirois et Pierre Hurteau, a présenté un mémoire aux audiences publiques de la Commission parlementaire spéciale ***Mourir dans la dignité***, lequel est disponible à l'adresse :

http://www.assnat.qc.ca/Archives/fra/39Legislature1/DEBATS/journal/csmd/100909.htm#_Toc292200976.

Pierre Hurteau a participé en tant que membre à la *Table de travail pour les droits des usagers, le soutien aux comités des usagers et la promotion du régime des plaintes* mise sur pied par la Commissaire régionale aux plaintes de l'Agence de santé de Montréal. La Table a dressé un répertoire d'outils promotionnels disponibles à l'adresse :

<http://agence.santemontreal.qc.ca/partenaires/comites-des-usagers/#c1800>.

Le comité a participé à la semaine de sensibilisation aux droits des usagers organisée par le *Regroupement Provincial des Comités d'Usagers*. Des affiches ont été placées sur les étages et trois membres du comité ont distribué de main à main des dépliants sur les droits des usagers et sur *L'atelier, ABC de l'autogestion des soins*, à l'entrée de l'hôpital.

Le comité travaille actuellement à la création de l'événement *Prix Superstar* qui se tiendra en avril 2012. L'événement vise à récompenser le membre du personnel qui dans sa pratique défend et promeut de manière exceptionnelle les droits des usagers. Des affiches et du matériel publicitaire pour cet événement a été produit et distribué en mars 2012.

Amélioration de la qualité de vie

Le comité a travaillé avec la direction des services alimentaires pour améliorer la qualité des repas par l'entrée en service de nouveaux chariots. Le comité a aussi travaillé de manière à obtenir des nouveaux menus plus diversifiés et faire plus de place à des repas thématiques qui s'inscrivent dans la politique ministérielle de milieux de vie substitués. Plusieurs rencontres ont eu lieu à ce sujet entre le comité et les services alimentaires. Le comité tente de faire laver les vitres des 6 et 7 étages.

Le comité a obtenu la climatisation de la cafétéria pour contrer les effets des vagues de chaleurs et la climatisation des couloirs dans les unités de soins de longue durée.

Le comité a obtenu une rencontre des résidents avec l'Agence de santé de Montréal pour faire diminuer le nombre de résidents à deux par chambre, ce qui a été fait. Le comité a aussi par la même occasion sensibilisé l'Agence sur la nécessité de maintenir le niveau de soins respiratoires spécialisés pour les résidents en longue durée après la fermeture de l'ITM vers la fin 2014.

Le comité veille également au confort des usagers et à la propreté des installations. Il a notamment mené une action au niveau du lavage des vitres et de l'augmentation d'installations sanitaires dans les corridors des unités de longue durée.

Comité aviseur de la famille de l'Hôpital de Montréal pour enfants

Composition du comité local

Nom	Représente	Fonction
Nicole Piggot	Usagers	Présidente
Alfonso Randisi	Usagers	Trésorier
Lisa Rosati-White	Usagers	Secrétaire
Konwatsitsawi Meloche	Usagers	Membre
Sara Silva-Simões	Usagers	Membre
Nathalie Bouchard	Usagers	Membre
Vicky Triassi	Usagers	Membre
Luciano D'Iorio	Usagers	Membre
Seeta Ramdass	Usagers	Membre
Anne Lagacé Dowson	Usagers	Membre
Seymour Smith	Usagers	Membre
Beverly Fields	Usagers	Membre
Robert Bloom	Usagers	Membre
David Hoida	Usagers	Membre

Le comité est également composé de membres sans droit de vote : Immacolata Gidaro coordonnatrice des soins axés sur l'enfant et sa famille, Lisa Dutton Coordinatrice - Affaires publiques et communications, Rosanna D'orazio travailleuse sociale, Dr Patricia Riley, Dale MacDonald (transition), Marie-France Haineault (vie de l'enfant) et Patricia Boyer Commissaire aux plaintes.

Le comité se réunit une fois par mois de juin à septembre Le comité peut être rejoint en tout temps par **téléphone : 514-934-1934 poste 28747** ou par **courriel : fcf_faf@muhc.mcgill.ca**.

Le comité a porté une attention particulière sur divers sujets :

- L'impact sur les enfants et leurs familles à l'occasion d'un transfert des soins intensifs aux unités de soins. Avec la participation du pédiatre Dr Bardin.
- Qualité de la nourriture servie dans le but d'améliorer la valeur nutritive de l'offre, y compris ce qui est vendu dans les distributrices, avec la participation de la nutritionniste Cynthia Oliver.
- Planification de services et programmes qui seront disponibles au nouvel hôpital pour enfants du CUSM. Participation d'Imma Franco, Directrice associée de la planification du nouveau CUSM.
- Création du Forum Jeunesse. Participation de Wendy Reis et Bertrand Dupuis, éducateurs en milieu pédiatrique.
- Le Comité aviseur a organisé un 5 à 7 pour assurer une plus grande visibilité du comité auprès de l'administration hospitalière et faire connaître son action par les autres comités locaux d'usagers des autres installations du CUSM.
- Présentation de Konwatsitsawi Meloche sur les difficultés rencontrées par les Amérindiens et les Inuits dans le système de santé, ainsi que sur leurs besoins particuliers.
- Discussion avec le personnel soignant sur la présence des parents auprès des enfants devant subir une chirurgie jusqu'au moment de l'anesthésie.
- Discussion au sujet de l'impact possible d'un nouveau protocole envisagé par l'Agence de santé de Montréal qui faisait de Ste-Justine le centre de triage en matière de soins néonataux sur le territoire. Cela risquait d'avoir un impact sérieux sur l'unité de soins néonataux de L'Hôpital de Montréal pour enfants. Le problème a été résolu à satisfaction de tous.
- Sondage sur la qualité des services : Imma Gidaro et Nathalie Bouchard collaborent avec le comité de contrôle de la qualité pour élaborer un questionnaire.

- Semaine de sensibilisation aux droits des usagers : kiosque avec dépliants à l'entrée, séminaire ouvert au public sur les droits des usagers avec des témoignages de parents, une présentation de la Commissaire aux plaintes et du directeur général du Regroupement Provincial des comités d'usagers

Plusieurs membres du Comité aviseur participent à divers comités :

- Nicole Piggott/Joe Caprera : Conseil pour les services aux enfants et aux adolescents (CSEA) afin de veiller à ce que tous les besoins des enfants, des adolescents et des familles soient comblés au sein du CUSM. Le CSEA, qui relève du conseil d'administration du Centre universitaire de santé McGill, est responsable, entre autres, de surveiller et d'évaluer les orientations, les priorités, les plans stratégiques, les politiques et les budgets concernant les services aux enfants et aux adolescents, et de faire les recommandations nécessaires. Beverly Fields : comité d'éthique, participation à une réunion conjointe avec le comité d'éthique de l'Hôpital Ste-Justine. Seeta Ramdass : multiculturalisme et activités socio-culturelles. Lisa Rosati-White : Canadian Family Advisory Network (secrétaire), participation à la Conférence annuelle de l'Association canadienne des centres de santé pédiatrique, accompagnée de Konwatsitsawi Meloche, Nicole Piggot, Beverly Fields et Imma Gidaro. J. Caprera : services alimentaires et création du Marché des Fermiers de l'HME. David Hoida : créateur du Forum Jeunesse. Robert Bloom : comité du contrôle de la qualité et de la gestion des risques et comité sur la participation de l'utilisateur.

Hôpital Général de Montréal

Composition du comité local

Name	Représentation	Fonction
Patricia Cogan	Usagers	Coprésidente
Paul Horowitz	Usagers	Coprésident
Thomas McCutcheon	Usagers	Trésorier
Evelyn Seligman	Usagers	Secrétaire
Shirley Steele	Usagers	Membre
Jeanette Sharma	Usagers	Membre
Wendella Hamilton	Usagers	Membre
Jim Rossetti	Usagers	Membre
Norman Fisher	Usagers	Membre
Judy Phillipson	Usagers	Membre

RÉUNIONS: Le comité se rencontre le deuxième jeudi de chaque mois de septembre à juin.

Le comité est entré dans une phase de reconstruction et de transition et a récemment subi la perte de Jim Seeley, coprésident de longue date, Le bien-être des usagers anime toutes nos entreprises:

- ⤴ Des membres du comité ont appuyé diverses initiatives de l'hôpital et ont participé à divers programmes, notamment TSAC (Patricia Cogan et Judy Phillipson).
- ⤴ Le comité s'est impliqué dans le dossier des places réservées aux hémodialysés au sein du nouveau CUSM.
- ⤴ Le comité a acquis deux nouveaux ordinateurs et imprimantes pour l'utilisation des usagers et est intervenu pour obtenir davantage d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées.
- ⤴ Le comité se concentre sur de nouveaux objectifs pour l'année à venir, parmi lesquels le désir de resserrer les liens avec les autres comités locaux et le Comité des usagers du CUSM.

Comité des résidents de L'HGM

Composition du comité des résidents

Nom	Représente	Fonction
Jeanette Sharma	Résidents	Présidente
Joseph Chernabrow	Résidents	Membre
Toni Casserta	Résidents	Membre

Le comité des résidents a aussi des membres sans droit de vote : Chantal Lefebvre, infirmière gestionnaire de l'unité de transition en soins de longue durée et Tammy Letz, récréologue.

Depuis la création du comité des résidents en septembre 2011, des boîtes aux suggestions ont été installées dans l'unité de longue durée. Le comité a obtenu le don d'un ordinateur et a acheté des jeux récréo-thérapeutiques pour les résidents.

Une rencontre entre le personnel soignant et les résidents a permis à ces derniers de faire connaître leurs besoins et au comité d'en assurer un suivi.

Le comité a organisé des repas spéciaux bien appréciés par les résidents: viande fumée, BBQ, pizza. C'est aussi une occasion pour les résidents de socialiser.