

Le Comité des usagers
du Centre universitaire de santé McGill

The McGill University Health Centre
Patients' Committee

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

*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*

Centre universitaire
de santé McGill



McGill University
Health Centre

SITES DU CUSM

Hôpital de Lachine – HL

Hôpital de Montréal pour enfants – HME (site Glen)

Hôpital général de Montréal – HGM

Institut et hôpital neurologiques de Montréal – INM et HNM

Hôpital Royal Victoria – HRV (site Glen)

Centre du cancer des Cèdres – CCC (site Glen)

Institut thoracique de Montréal - ITM

SOUS-COMITÉS

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

Comité des communications

Comité des résidents de l’Hôpital de Lachine/Pavillon Camille-Lefebvre

Conseil aviseur de la famille de l’Hôpital de Montréal pour enfants – CAF

Comité des usagers de l’Hôpital général de Montréal

Comité des usagers de l’Institut et Hôpital neurologiques de Montréal

Comité des usagers de l’Hôpital Royal Victoria au site Glen

Comité des usagers de l’Institut thoracique de Montréal (ITM)

Comité des usagers de la Mission médicale (MM)

MEMBRES ÉLUS : COMITÉ DES USAGERS DU CUSM			
NOMS DES MEMBRES	SITES/MISSIONS	REPRÉSENTATION	FONCTION
Mario Di Carlo	HNM	Usagers	Coprésident
Amy Ma	HME	Usagers	Coprésidente
Lisa Rosati	HRV	Usagers	Secrétaire
Douglas Burns	(Membre non élu)	Usagers	Trésorier nommé
Pierre Hurteau	MSC	Usagers	Représentant des usagers au Conseil du CUSM
Constance Goral	HRV	Usagers	Membre
Eva Zietkiewicz	HRV	Usagers	Membre
Paul Horowitz	HGM	Usagers	Membre
Tom McCutcheon	HGM	Usagers	Membre
Evelyn Seligman	HGM	Usagers	Membre
Raymonde Deslauriers	Camille-Lefebvre	Résidents	Membre
Pierrette Leroux	Lachine	Usagers	Membre
Seeta Ramdass	HME	Usagers	Membre
Tomy-Richard Leboeuf-McGregor	ITM	Usagers	Membre
Inactive	Mission gériatrique	Usagers	
Inactive	Medical Mission	Usagers	

PERSONNEL NON ÉLU DU CUSM	
Siobhan Ua'Siaghail (en remplacement de Johanne Chryk)	Adjointe administrative
Marie-Josée Stonely	Adjointe de la directrice générale des Opérations cliniques
Lynne Casgrain	Commissaire aux plaintes et à la qualité

COMITÉ DE DIRECTION
Mario Di Carlo, coprésident du Conseil
Amy Ma, coprésidente du Conseil
Lisa Rosati, secrétaire
Douglas Burns, trésorier désigné
Pierre Hurteau, représentant des usagers du Conseil du CUSM

REPRÉSENTATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CUSM
Pierre Hurteau (réélu en septembre 2015)

MESSAGE DES COPRÉSIDENTS

Durant l'exercice écoulé nous avons vécu un tourbillon de changements et de défis. C'est au printemps 2015 qu'a eu lieu le transfert historique de l'Hôpital Royal Victoria, de l'Hôpital de Montréal pour enfants et de l'Institut thoracique de Montréal au site Glen. Les membres des différents comités locaux sont intervenus avant le déménagement, en prêtant main-forte au personnel lors des visites pendant l'activation pour corriger les lacunes ou en participant aux séances d'orientation générale. Le jour même du déménagement, des membres se sont portés bénévoles et ont été témoins du début d'une ère nouvelle à Montréal.

Suite au déménagement, nous avons mené avec succès une campagne pour permettre aux autobus de la STM avec accès aux fauteuils roulants de se rendre à la porte du site Glen. À l'heure actuelle, la station de métro Vendôme, qui n'offre pas d'installations pour les personnes à mobilité réduite, est aussi difficilement accessible pour les parents qui se servent de poussettes.

Dès l'ouverture du site Glen, le stationnement s'est inscrit en tête de liste des plaintes. Parmi les hôpitaux de la province, les frais de stationnement du CUSM étaient les plus élevés. Afin de remédier à ce problème, nous avons déposé une plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité du CUSM, dont la réponse ne nous a pas donné d'autre choix que de la faire suivre au Protecteur du citoyen du Québec. En novembre, ce dernier a publié un rapport de 19 pages qui a permis d'apporter des améliorations.

Entre autres initiatives : 1) le CUSM a collaboré avec le Comité des usagers et invité un de ses membres à faire partie du nouveau Comité du stationnement; 2) des livrets comprenant sept laissez-passer à prix réduit ont été rendus disponibles ; et 3) des taux réduits ont été offerts pour les usagers et les familles selon la durée du séjour, sans égard à un diagnostic précis. Malgré ces concessions, rien n'empêchera le CUSM d'augmenter ses tarifs éventuellement. Le Comité des usagers continuera de se pencher sur la question.

Les compressions budgétaires du gouvernement et la réforme des soins de santé mettent à rude épreuve, au plus mauvais moment, la défense des droits des usagers. Nous avons fait appel de manière intensive aux médias pour sensibiliser l'opinion à des problèmes comme le manque de transports accessibles à destination du site Glen, le transfert des usagers dialysés à l'Hôpital de Lachine et les frais de stationnement excessifs. Nous avons eu plusieurs entretiens avec des usagers, des familles et des cliniciens pour avoir une vue d'ensemble des situations les plus critiques vécues par les usagers, qu'il s'agisse des délais d'attente pour les chirurgies du cancer ou de l'annulation du financement pour des lits de l'Unité d'hospitalisation de courte durée. Plusieurs cliniciens se sont dits inquiets des compressions budgétaires au sein de leur service et de leurs effets sur les soins aux usagers.

L'élection du Comité des usagers, qui a lieu tous les trois ans, s'est tenue au printemps 2016. Nous avons révisé le règlement administratif existant pour tenir compte de la nouvelle réalité

du site Glen et l'avons adapté à la croissance à venir (par exemple, les nouveaux sous-comités chargés de missions comme celui de la Mission médicale).

Voici nos deux grands objectifs pour l'exercice 2016-2017 :

- Une transition et une adaptation réussies avec le changement de direction prévu lorsqu'un nouveau directeur général prendra la tête du CUSM à l'automne 2016. Notre priorité absolue consiste à établir une étroite et solide collaboration avec ce nouveau dirigeant, en raison des difficultés que causent aujourd'hui la restructuration du réseau de la santé et les compressions budgétaires.
- Nous affirmer comme intervenant clé en aidant le CUSM à devenir un chef de file dans la consolidation de la nouvelle initiative du patient partenaire.

CALENDRIER DES RÉUNIONS

FRÉQUENCE : tous les mois; 10 réunions par an.

DURÉE : trois heures

À HUIS CLOS : avril 2015, juin 2015 (en partie), novembre 2015 (AGA) (en partie), janvier 2016 et février 2016 (en partie).

Le bureau A1.08 de l'Hôpital Royal Victoria a été réinstallé dans le local D04. 7514 du site Glen — 8 avril 2015. Siobhan Ua'Siaghail, l'adjointe administrative qui remplace Johanne Chryk (en congé de maladie), est entrée en fonction le 27 avril 2015.

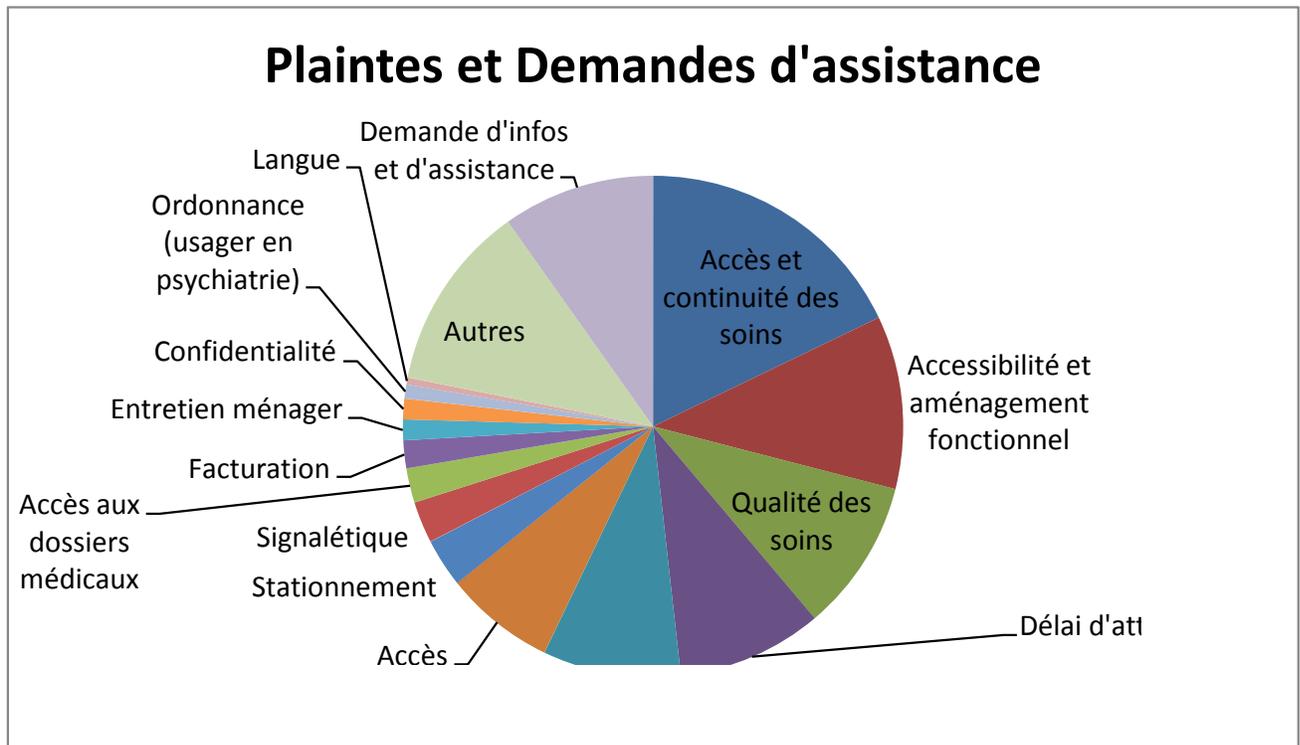
PLAINTES ET DEMANDES D'ASSISTANCE

Dans l'ordre de leur fréquence

Accès et continuité des soins	40
Accessibilité et aménagements fonctionnels	25
Qualité des soins	22
Délais d'attente	21
Communication interpersonnelle	20
Accès téléphonique	16
Stationnement	7
Signalétique	6
Accès aux dossiers médicaux	5
Facturation	4
Entretien ménager	3
Non-respect de la vie privée et de la confidentialité	3
Ordonnances des tribunaux (usagers en psychiatrie)	2
Langue	1
Autres :	27
Demandes d'aide :	<u>22</u>

TOTAL : **224***

**Note : Certaines plaintes déposées appartiennent à plusieurs catégories à la fois.*



PRÉOCCUPATIONS COURANTES

- Frais de stationnement
- Accès téléphonique
- Centres de tests : délais d'attente et retards dans la communication des résultats
- Délais d'attente pour l'oncologie chirurgicale
- Usagers des cliniques ambulatoires qui doivent se tourner vers d'autres cliniques ambulatoires
- Situation du transfert du *Transport adapté STM* au niveau S1 du sous-sol du site Glen
- Manque d'accessibilité du site Glen (services, guichets bancaires automatiques, téléphones publics, etc.)
- Pénurie d'infirmières dans les USI en néonatalité
- Déploiement et mise en application de la politique interdisant de fumer au CUSM
- Plans du CUSM pour le réaménagement de l'HGM
- Statuts des usagers en dialyse (HGM et Hôpital de Lachine)
- Salles d'opération disponibles pour les usagers à l'HGM et au site Glen
- Projet de réaménagement de l'Hôpital de Lachine
- Clinique pédiatrique privée au 5100, boul. de Maisonneuve
- « Code mauve » salle d'urgence régulière du site Glen (plus de 100 % de saturation)
- Projets de loi 10 et 20 (frais supplémentaires)
- Accessibilité physique du site Glen
- Délais d'attente pour l'accès aux documents demandés au service des archives
- Financement du salaire de deux adjointes administratives (en raison d'un congé de maladie) à même le budget annuel du Comité des usagers
- Nécessité de respecter le Plan clinique 2007 du CUSM, compte tenu des difficultés pour les usagers en 2016
- Flux des usagers à l'HME en raison de la dépendance technologique et de l'absence d'installations adéquates dans la collectivité
- Impact du financement imposé du CUSM à un taux d'occupation de 85 % pour les soins et les services aux usagers
- Impact sur les usagers si on continue d'avoir besoin de services aux niveaux primaire et secondaire et disponibilité des couloirs de services dans la collectivité, maintenant que le CUSM est un centre de soins tertiaires et quaternaires désigné
- Décisions imposées par le MSSS sans consulter les usagers

ACTIVITÉS

Avril 2015 : Embauche de Siobhan Ua'Siaghail, adjointe administrative à temps partiel.

Mai 2015 : Révision, par Douglas Burns, des procédures sur le traitement des demandes de remboursement de frais et sur la tenue des dossiers financiers du Comité et de ses sous-comités de site et de mission.

Juin 2015 : Problème de stationnement au site Glen du CUSM. En raison des nombreuses plaintes adressées par le grand public aux médias, au Comité des usagers, à la commissaire aux plaintes et à la qualité des soins, au Protecteur du citoyen et à l'Administration, entre autres, à propos des frais de stationnement exorbitants, nous avons amorcé le processus qui permettra de corriger la situation. Pilotée par Pierre Hurteau, une plainte a été adressée en bonne et due forme à la commissaire aux plaintes et à la qualité des soins du CUSM, avant d'être déposée auprès du Protecteur du citoyen du Québec en septembre 2015.

Octobre 2016 : Réponse du Protecteur du citoyen : un rapport de 19 pages favorable aux préoccupations des usagers a été déposé, avec des recommandations auxquelles le CUSM devra donner suite d'ici au 30 novembre 2016.

22 septembre – 2 octobre 2015 : Semaine des droits des usagers.

Thème: Les soins : le droit d'y consentir ou de les refuser. Franco Carnevale, éthicien infirmier de l'HME, et Marie Serdyndska des Services de consultation socioculturelle et d'interprétation (SCSI) de l'HME, ont présenté cet exposé le 30 septembre 2016. *Sujet : Qu'est-ce-que le consentement en connaissance de cause?*

Scrutin annuel pour l'élection de la direction du Comité des usagers du CUSM

Résultat : Mandat pour la durée d'avril 2015 à mars 2016

Coprésidente : Amy Ma

Coprésident : Mario Di Carlo

Secrétaire : Lisa Rosati

Trésorier : Douglas Burns

Problème reliée au déménagement des services de dialyse : En raison de la fermeture de l'HRV en avril 2015, il fallait mettre sur pied une nouvelle installation de dialyse. Evelyn Seligman est intervenue auprès du Comité de dialyse des usagers externes : a) pour sonder les usagers afin d'évaluer leurs besoins; b) pour assurer la liaison avec l'administration et les néphrologues du CUSM afin de planifier une unité satellite de dialyse; et c) pour surveiller la création d'un nouveau site. Plusieurs groupes de travail ont participé à la finalisation d'une solution. Résultat : l'unité de dialyse de l'HRV resterait ouverte jusqu'à ce que la nouvelle unité satellite soit prête à l'Hôpital de Lachine. La réinstallation des usagers en dialyse à l'Hôpital de Lachine a constitué un nouveau chapitre des décisions du gouvernement adoptées sans vraie consultation des usagers. Le Comité a demandé de tenir compte des critères médicaux en ce

qui concerne le choix du lieu d'une résidence pour les usagers dans les décisions à prendre sur l'endroit où ils suivront leur traitement.

16 novembre 2015 : Assemblée générale annuelle publique. Le Rapport annuel 2014-2015 a été présenté par Mario Di Carlo et Amy Ma. Les rapports des différents sous-comités chargés des sites et des missions ont également été présentés. Douglas Burns a présenté le Rapport financier. L'assemblée a été suivie d'une période de questions.

De janvier 2016 à ce jour : Problèmes d'aménagements fonctionnels et d'accessibilité matérielle au site Glen. Projet piloté par Lisa Rosati et Emanuel Kolyvas. Un document renfermant des photos qui montrent l'absence de moyens adéquats d'accessibilité a été soumis à l'Administration. Ce projet sera surveillé par le Comité des usagers du Glen-HRV en collaboration avec le CUSM.

Décembre 2015 : Des réunions ont eu lieu pour discuter de la création d'un comité des usagers de la Mission médicale, et le personnel de la Mission médicale a demandé à un représentant des usagers de siéger à son Comité du contrôle de la qualité et son Comité des soins infirmiers.

Décembre 2015 – janvier 2016 : Projets sur la sécurité des usagers dans le cadre du concours Challenge Q+. Richard Bertozzi a été le représentant des usagers auprès de ce comité directeur, qui a attribué le contrat d'un projet de personnel de 150 000 \$ pour améliorer la sécurité des usagers.

Décembre 2015 – mars 2016 : Des affiches et des bannières déroulantes pour informer le public à propos de notre rôle comme défenseurs des usagers ont été conçues et installés dans chaque installation.

Novembre 2015 – mars 2016 : Plusieurs réunions ont eu lieu avec des membres du *Comité des usagers du Centre hospitalier de l'Université de Montréal* (CHUM) à propos des frais de stationnement.

Janvier 2016 – mars 2016 : Plusieurs réunions ont eu lieu avec des membres d'autres comités de usagers dans la région de Montréal (*Réseau d'échanges des comités des usagers du Québec – RECUQ*) pour discuter de leurs préoccupations à propos de l'absence de vraie représentation de la part du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) des enjeux vécus par les usagers. Une résolution a été unanimement adoptée par les membres afin d'informer le RPCU de la désaffiliation du comité des usagers.

Mars 2016 : Réunion avec le D^r Gerald Fried : les membres de l'exécutif se sont réunis pour discuter de la fermeture actuelle des lits au CUSM et des autres compressions « saisonnières » qui auront lieu pendant la période estivale et de leur incidence sur les soins aux usagers.

CORRESPONDENCE

23 mars 2016 : Lettre à Claude Ménard, président du *Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)* — Le Comité des usagers du CUSM a exposé ses nombreuses sources de discordance avec le RPCU; notamment le fait que le RPCU ne consulte pas véritablement ses membres et ne se porte pas adéquatement à la défense de leurs droits et intérêts (par exemple, les frais de stationnement).

RÉSOLUTIONS /DIRECTIVES

Résolution (13 avril 2015) : Il est résolu de convoquer une assemblée extraordinaire avec tous les membres intéressés des comités locaux pour discuter du patient partenaire.

Résolution (13 mai 2015) : Suggérer à l'Administration du CUSM que, conformément à l'esprit de la mobilisation des usagers et aux impératifs de transparence et d'accessibilité, les bureaux du Comité des usagers du CUSM et de la commissaire aux plaintes et à la qualité des soins puissent facilement être repérés par les usagers et soient situés à proximité de l'entrée principale.

Résolution (21 septembre 2015) : Il est résolu que la Déclaration de confidentialité révisée soit approuvée telle qu'elle a été déposée :

Résolution (26 octobre 2015) : Il est résolu d'adresser une lettre à Normand Rinfret à propos des nombreuses plaintes déposées par les usagers en raison des longs délais d'attente dans les centres de tests sanguins.

Résolution (23 février 2016) : Il est résolu de modifier nos règles de fonctionnement afin de préciser que l'Hôpital de Lachine n'a droit qu'à un représentant et que le Pavillon Camille-Lefebvre n'a également droit qu'à un représentant.

Résolution (14 mars 2016) : Il est résolu que le Comité des usagers du CUSM se désaffilie du RPCU.

CONFÉRENCES/ÉVÉNEMENTS

Certains membres ont participé à une ou plusieurs des activités suivantes :

22 avril 2015 : Amy Ma : Conférences à l'Hôpital St. Mary's et à l'Université McGill (« Améliorer les soins en privilégiant les usagers »). Discussion en table ronde.

29 avril 2015 : **Hall Livingston de l'HGM** : Les futurs chefs de file des soins de santé. Mario Di Carlo a présenté un exposé (« La mobilisation des usagers comme partenaires dans le domaine des soins de santé »).

31 mai – 1^{er} juin 2015 : Symposium du Conseil pour la protection des malades (CPM) :
Présentation de Philippe Ouaknine et de Pierre Hurteau. (« *Le Comité des usagers du CUSM en action. La dialyse, un cas d'espèce* »).

30 mars – 2 avril 2015 : Séance de formation sur la mobilisation des usagers à Memphis —
Amy Ma et Emmanuelle Simony ont participé à cette séance de formation informative de deux jours.

5 juin 2015 : Réunion de planification de la stratégie de communication du CUSM. Douglas Burns et Lisa Rosati ont pris une part active à cette réunion d'équipe pour planifier la stratégie de communication des trois prochaines années, menée par le directeur des Communications et des Affaires publiques du CUSM.

17 juin 2015 : Réunion spéciale du Comité des usagers du CUSM au site Glen pour discuter du patient partenaire.

20 juin 2015 : Marche du CUSM pour Montréal — Le maire de Montréal, M. Denis Coderre, a dirigé une marche sur le parcours qui conduit du Cégep Dawson au site Glen (3 km) afin de souligner la grande ouverture officielle du site Glen. On a confectionné une banderole du Comité des usagers et plusieurs membres ont participé à la marche.

21-24 octobre 2015 : Conférence de l'International Society of Quality of Life Research (ISOQOL) à Vancouver; plus de 500 scientifiques venus des quatre coins du monde y ont participé. Thème : La matrice : La qualité de vie dans le contexte social. Mario Di Carlo représentait les usagers et a pris la parole sur le patient partenaire dans le contexte de la recherche.

29-30 octobre 2015 : Conférence de l'Institute for Strategic Analysis and Innovation (ISAI). Thème : S'allier les usagers pour améliorer les soins : Compétences et stratégies essentielles. Mario Di Carlo, Emmanuelle Simony et Brenda MacGibbon étaient au nombre des conférenciers.

CONFÉRENCIERS INVITÉS

Avril 2015 – mars 2016 :

Rapports réguliers de Lynne Casgrain, commissaire aux plaintes et à la qualité des soins du CUSM, sur la situation des plaintes déposées par les usagers et leur famille.
Rapports réguliers de Marie-Josée Stonely, agent de liaison de l'administration.

13 mai 2015 : Anne Lynch, directrice générale des Opérations cliniques.

16 novembre 2015, AGA : Une vidéo de 35 minutes publiée par le *Conseil pour la protection des malades* a été présentée à l'assemblée sous le titre « *La Contestation de Claude Brunet* », à propos de Claude Brunet, pionnier de la défense des usagers au Québec.

14 décembre 2015 : Le D^r Eugene Bereza, directeur général, Centre d'éthique appliquée (CEA), a présenté un exposé en PowerPoint sur le projet de loi 52 (*Loi concernant les soins de fin de vie*).

14 mars 2016 : Ann Lynch, directrice générale des Opérations cliniques du CUSM (téléconférence).

PARTICIPATION AUX COMITÉS DU CUSM

- Sous-comité de vigilance du conseil d'administration du CUSM
- Sous-comité des communications du conseil d'administration du CUSM
- Conseil des infirmières du CUSM : comité (combiné) de la haute direction de la qualité et des soins infirmiers
- Comité sur la qualité et la gestion des risques (COQAR)
- Comité directeur des services ambulatoires
- Comité de la qualité en néphrologie
- Comité directeur de la planification de la transition en dialyse
- Groupes de travail sur le satellite de transition, le rapatriement et le mode opératoire en dialyse
- Comité d'éducation des usagers (CIP)
- Comité de planification : conférence de l'Institut d'analyse stratégique et d'innovation (IASI)
- L'atelier (My Tool Box) : Leadership/participation – Atelier sur l'autogestion des maladies chroniques
- Sous-comité des communications : Comité des usagers du CUSM
- Comité directeur du Patient partenaire
- Comité de transition ITM—Camille-Lefebvre
- Tous les différents comités d'usagers des sites et des comités de mission
- Fonds de dialyse et de transplantation d'organes du CUSM (DialyTran)
- Comité des Services de consultation socioculturelle et d'interprétation (SCSI) de l'HME
- Comité des services de stationnement du CUSM

PARTICIPATION À DES COMITÉS EXTERNES DU CUSM

- Coalition montréalaise des comités des usagers (CMCU)
- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et Réseau anglophone
- Stratégie de recherche axée sur le patient (SRAP) (Instituts de recherche en santé du Canada)
- Réseau d'échanges des Comités des usagers du Québec (RÉCUQ)

MÉDIAS/PUBLICATIONS

20 avril 2015 : CTV News. Douglas Burns a été interviewé à propos de l'accessibilité de la station de métro Vendôme.

Avril 2015 : CBC Radio Daybreak. Claudette Woodgate et Douglas Burns ont été interviewés, l'une à propos de l'accès aux soins pédiatriques, et l'autre au sujet de l'accessibilité de la station de métro Vendôme.

25 avril 2015 : The Montreal Gazette. Philippe Ouaknine a été interviewé. Article intitulé *Kidney patients worry about treatment under MUHC reorganization*.

27 avril 2015 : Le communiqué de presse rédigé par Lisa Rosati au nom du Comité des usagers du CUSM a été envoyé à différents journalistes inscrits dans une liste. Dans ce communiqué, on félicite le CUSM pour le succès remporté dans la réinstallation des usagers de l'Hôpital Royal Victoria au nouveau site Glen, qui s'est déroulée dans un souci de sécurité.

20 mai 2015 : The Suburban : Lettre adressée à la rédaction par Lisa Rosati pour donner suite à l'article intitulé « *Perez wants Quebec to cut hospital parking rates* » (13 mai 2015).

29 mai 2015 : The Montreal Gazette : Douglas Burns a été interviewé. Article intitulé : *New MUHC: easy to see, hard to access*. <http://montrealgazette.com/news/local-news/new-muhc-easy-to-see-hard-to-access>

4 juin 2015 : Journal Métro : Mario Di Carlo a été interviewé à propos des délais de mise en attente des appels téléphoniques.

8 septembre 2015 : The Montreal Gazette. Pierre Hurteau a été interviewé. *MUHC Patients' Committee complains to Quebec ombudsman about parking rates*. <http://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-hospital-set-to-examine-parking-rates>

8 septembre 2015 : La Presse : Pierre Hurteau a été interviewé. *Les patients du CUSM portent plainte au Protecteur du citoyen*. <http://www.lapresse.ca/actualites/sante/201509/08/01-4898481-frais-de-stationnement-les-patients-du-cusm-portent-plainte-au-protecteur-du-citoyen.php>

8 septembre 2015 : CJAD : Pierre Hurteau a été interviewé à propos de la plainte déposée auprès du *Protecteur du citoyen* : <https://soundcloud.com/barry-morgan-show/protecteur-du-citoyen-files-complaint-regarding-parking-costs-at-glenn-site-september-8-2015>

8 septembre 2015 : CBC : Pierre Hurteau a été interviewé par Steve Rukavina à propos de la plainte déposée auprès du *Protecteur du citoyen*.

8 septembre 2015 : Global TV : Pierre Hurteau a été interviewé par Gloria Henriques.
<http://globalnews.ca/news/2209139/muhc-users-committee-takes-high-parking-fees-complaint-to-quebec-ombudsman/>

10 septembre 2015 : CBC Noon : Pierre Hurteau a été interviewé dans le cadre d'une émission de lignes ouvertes.

25 septembre 2015 : The Montreal Gazette. Evelyn Seligman a été interviewée par Aaron Derfel à propos de la compression des services de dialyse.
<http://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-struggling-with-decrease-in-dialysis-services>

20 octobre 2015 : CBC : Mario Di Carlo a été interviewé à propos des nouveaux frais du stationnement express.
<http://www.cbc.ca/m/touch/canada/montreal/story/1.3280991>

29 octobre 2015 : The Montreal Gazette : Amy Ma a été interviewée par Aaron Derfel à propos de la clinique privée pour enfants non loin de l'Hôpital de Montréal pour enfants.
<http://montrealgazette.com/news/local-news/legal-scholar-raises-questions-about-new-private-clinic-opening-next-to-childrens-hospital>

4 novembre 2015 : La Presse : Mario Di Carlo a été interviewé à propos des tarifs de stationnement.
<http://www.lapresse.ca/actualites/sante/201511/04/01-4917149-le-protecteur-du-citoyen-somme-le-cusm-de-revoir-ses-tarifs-de-stationnement.php>

10 décembre 2015 : CTV : Mario Di Carlo a été interviewé à propos des laissez-passer et des tarifs de stationnement.
<http://montreal.ctvnews.ca/video?binId=1.1810301> (jalon 3.40)

10 décembre 2015 : The Montreal Gazette : Mario Di Carlo a été interviewé par Aaron Derfel à propos des nouveaux tarifs de stationnement pour les usagers qui se rendent souvent sur le site.
<http://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-maintains-25-daily-parking-fee-but-lowers-rates-for-frequent-users>

18 décembre 2015 : CTV : Mario Di Carlo a été interviewé à propos du nouveau tunnel de la station de métro Vendôme à construire d'ici 2019.
<http://montreal.ctvnews.ca/video?clipId=773367>

18 décembre 2015 : The Montreal Gazette : Mario Di Carlo a été interviewé à propos du nouveau tunnel de la station de métro Vendôme à construire d'ici 2019.
<http://montrealgazette.com/news/local-news/accessible-tunnel-between-vendome-muhc-gets-provincial-funding>

18 décembre 2015 : Journal le Métro : Tomy-Richard Leboeuf-McGregor a été interviewé à propos des greffes d'organes *Don d'organes : les refus augmentent*.

<http://journalmetro.com/local/mercier-anjou/actualites/893225/don-dorganes-les-refus-augmentent/#>

Décembre 2015 – janvier 2016 : *The Montreal Gazette*. Lettres adressées à la rédaction par Douglas Burns, Lisa Rosati et Amy Ma (séparément) en ce qui concerne les difficultés qu'affrontent les usagers dans la foulée du Projet de loi 10.

22 janvier 2016 : Communiqué à propos des frais de stationnement signé par le CHUM et le CUSM, publié le 25 février 2016 http://cuchum.ca/wp-content/uploads/2016/02/2016.02.25_Communicu%C3%A9CU-CHUM-et-CUSM_Fraisdestationnement_R%C3%A9action.pdf

4 février 2016: CBC TV : Mario Di Carlo a été interviewé sur la question des soins aigus en gériatrie. http://www.cbc.ca/player/play/2683085808_

21 mars 2016 : Montreal Gazette : Amy Ma a été interviewée à propos des fermetures de lits. <http://montrealgazette.com/news/local-news/bed-closings-at-muhc-much-worse-than-disclosed-document-shows>

23 mars 2016 : CBC News : Mario Di Carlo a été interviewé par Loreen Pindera et Leah Hendry. *MUHC seasonal bed closures will mean longer waits for surgery, doctor warns*. <http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/muhc-cancer-surgery-seasonal-bed-closures-1.3503156>

31 mars 2016 : Tarifs de stationnement dans les hôpitaux : Les usagers du CHUM et du CUSM continuent de penser qu'ils paient trop cher. http://cuchum.ca/wp-content/uploads/2016/02/2016.02.25_Communicu%C3%A9CU-CHUM-et-CUSM_Fraisdestationnement_R%C3%A9action.pdf

Rapport financier

Ce rapport financier porte sur le premier exercice qui suit le réalignement et la restructuration dans la foulée de la fermeture de l'Hôpital Royal Victoria, de l'Hôpital de Montréal pour enfants et de l'Institut thoracique de Montréal et l'ouverture, en avril 2016, du nouveau « super-hôpital » du site Glen. Cette restructuration nous a obligés à apporter certaines modifications à la structure, aux responsabilités et aux champs d'intervention du Comité des usagers du CUSM.

En raison i) des incertitudes du financement obligatoire du Comité et de ses sous-comités, ii) des différents défis à relever dans un environnement tout à fait nouveau et iii) des frais anormaux imprévus pour l'assurance en cas de congé (expliqués ci-après), les dépenses d'exploitation normales du Comité ont été soumises à des contraintes durant l'exercice financier.

D'après la provision budgétaire autorisée de 82 000 \$, les dépenses d'exploitation normale du Comité ont totalisé 65 163 \$ durant l'exercice financier, à savoir :

- i) les salaires et honoraires de services professionnels : 39 539 \$;
- ii) les coûts des réunions et conférences locales : 5 791 \$;
- iii) l'inscription aux conférences et les frais de voyages et d'hébergement : 9 930 \$;
- iv) les frais d'impression, d'illustration et de graphisme : 7 647 \$;
- v) les frais d'affranchissement, les communications téléphoniques et les services achetés : 1 298 \$;
- vi) les fournitures de bureau, les abonnements et les frais divers : 958 \$.

En outre, avant le début du nouvel exercice financier, l'adjointe administrative du Comité, en poste depuis longtemps, s'est absentée dans le cadre d'un congé de maladie assuré de longue durée pour une période indéfinie. En mai 2015, elle a été remplacée par une adjointe administrative salariée à temps partiel. Le coût de l'assurance congé de maladie pour l'exercice complet, soit 32 252 \$, a été comptabilisé dans les dépenses du Comité.

Par conséquent, le solde total de tous les coûts engagés et facturés au Comité durant l'exercice s'est élevé à 97 415 \$; après affectation d'un excédent de 22 465 \$ reporté des exercices financiers précédents, le solde des dépenses du Comité pour l'exercice financier 2015-2016 s'est établi à 74 950 \$. Après avoir crédité la provision budgétaire de 82 000 \$, le solde du compte du Comité a inscrit un excédent de 7 050 \$, qui peut être reporté sur l'exercice 2016-2017.

Pour son exercice 2016-2017, le CUSM reprendra vraisemblablement à sa charge une partie des frais courants d'assurance congé de maladie du Comité.

Grâce à une meilleure concentration de l'activité médicale sur le site Glen à l'heure actuelle, à un réalignement important des services cliniques à l'Hôpital général de Montréal et au transfert d'un nombre considérable d'usagers en dialyse externes à l'Hôpital de Lachine en novembre 2015, on s'attend à ce que le Comité des usagers du CUSM joue un rôle plus significatif; il faudra donc exercer, en 2016-2017, un contrôle plus rigoureux des dépenses budgétaires.

Soumis par : Lisa Rosati et Siobhan Ua'Siaghail (septembre 2016)