Le Comité des usagers
du Centre universitaire de santé McGill

The McGill University Health Centre
Patients' Committee

Annexe 2

Rapport d'activités 2017-2018

du

Comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill (CU-CUSM)*

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

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

Centre universitaire de santé McGill
McGill University Health Centre

TABLE DES MATIÈRES

1. **INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT** Page 3
2. **MOT DES COPRÉSIDENTES** Page 3
3. **PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE** Page 5
4. **COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES** Page 7
5. **COORDONNÉES** Page 9
6. **BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS** Page 10
7. **TENUES DES RENCONTRES DU CUC** Page 14
8. **COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES** Page 15
9. **OBJECTIFS FIXÉS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (2018-2019)** Page 17
10. **CONCLUSION (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)** Page 17
11. **RAPPORT FINANCIER** Page 17
12. **BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DE L'HÔPITAL DE LACHINE ET DES RÉSIDENTS DU PAVILLON CAMILLE-LEFEBVRE** Page 18

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est une institution non fusionnée.
Le CUSM comprend les hôpitaux et instituts suivants :
Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre – Lachine
Hôpital général de Montréal – HGM
Institut et hôpital neurologiques de Montréal – Neuro
Ainsi qu'au site Glen :
Centre du cancer des Cèdres – CCC
Centre académique de santé de l'œil de McGill – CASOM
Institut thoracique de Montréal – ITM
Hôpital de Montréal pour enfants – HME
Institut de recherche – IR
Hôpital Royal Victoria – HRV

2. MOT DES COPRÉSIDENTES

L'exercice financier d'avril 2017 à mars 2018 a été fertile en défis pour les patients et pour nos comités collectifs dans l'ensemble des sites et des missions du CUSM. Nous avons continué de défendre les droits des patients malgré un plus grand nombre de compressions budgétaires, la complexité de l'évolution de la réforme des soins de santé et la population croissante des patients en dépit de la baisse du nombre de travailleurs dans les soins de santé.

Nous nous sommes penchés sur de nombreuses plaintes et demandes d'assistance de patients et de familles qui ont contacté le comité pour diverses raisons: certains ont eu du mal à joindre les spécialistes et les chirurgiens, certains ont rencontré des difficultés avec la transition des enfants des soins pédiatriques aux soins pour adultes, certains avaient des problèmes de santé complexes et ne pouvaient pas trouver un suivi ou une continuité de soins appropriés, d'autres provenant de milieux socioculturels divers et marginalisés ne recevaient pas de soins adaptés à leur culture, et d'autres ayant des problèmes de mobilité ont fait face à des défis continus en matière d'accessibilité. Dans l'ensemble, les membres de nos comités d'usagers et notre adjointe administrative ont travaillé avec diligence pour s'assurer que les patients et les familles pouvaient compter sur l'aide dont ils avaient besoin.

En plus de se pencher sur ces plaintes et demandes d'aide, le Comité des usagers a aussi tout mis en œuvre, avec les cliniciens et le personnel des hôpitaux, pour corriger divers problèmes qui influaient sur la qualité et la continuité des soins offerts aux patients, notamment :

- la réduction du nombre de secrétaires médicales, de sorte que de nombreux médecins doivent faire des travaux de secrétariat et ont ainsi moins de temps à consacrer aux soins offerts aux patients et à la recherche essentielle;
- l'élimination du financement pour l'Atelier, programme d'autogestion destiné aux patients qui ont des douleurs et des maladies chroniques, programme qui permettait le CUSM d'économiser des frais;

- la cessation du Programme de soins suite au cancer, programme destiné à améliorer les soins offerts aux patients atteints du cancer à la fin de leur traitement actif. Ce programme vient intégrer et mobiliser les patients, les familles et la communauté, en plus d'assurer des activités permanentes de formation et de recherche professionnelle dans le domaine des soins de santé. La perte de ce programme a causé des inquiétudes et des préoccupations pour nombre de nos patients atteints du cancer;
- la cessation des activités de l'Office d'éducation des patients (OEP), service essentiel offert aux patients pour leur permettre de se renseigner sur leurs maladies et leurs blessures, de les comprendre, de se préparer et de continuer de les autogérer, en plus de constituer une ressource vitale pour les professionnels de la santé qui mettent au point, à l'intention des patients, des documents d'informations dans différents formats, selon les normes de littératie en santé. Les documents fournis ont également servi d'outils d'apprentissage dans la formation des professionnels de la santé dans de nombreux secteurs d'activité.

Malgré toutes ces difficultés, il est essentiel de préciser que nos membres continuent d'apprécier et de reconnaître les efforts des membres du personnel du CUSM, qui font tout leur possible malgré ces circonstances extrêmement riches de défis.

L'attentat contre l'infirmière de l'urgence de l'Hôpital général de Montréal a mis en lumière l'absence flagrante de mesures de sécurité et la nécessité d'un plan d'action pour l'urgence psychiatrique. Nous avons publié des déclarations pour exprimer nos préoccupations à propos des risques que courent les employés et les patients et avons exigé que la situation soit corrigée immédiatement. Nous avons également continué de surveiller la sécurité des patients et des employés et nous avons recommandé vigoureusement au CUSM de mettre en place des mesures de sécurité efficaces.

Amy Ma
Coprésidente
Comité des usagers du CUSM

Seeta Ramdass
Coprésidente
Comité des usagers du CUSM

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Priorités et préoccupations définies par le CUC

- Salles d'urgence bondées et sursaturées
- Problèmes d'accessibilité pour les patients qui ont des problèmes de mobilité
- Longs délais d'attente pour la chirurgie
- Longs délais d'attente pour les rendez-vous dans les cliniques
- Impact négatif des compressions budgétaires du CUSM sur les besoins, les services et les droits des patients
- Impact négatif des compressions budgétaires sur les infirmières et les infirmiers
- Cessation d'emploi parmi le personnel et dans le secrétariat et incidences sur les droits et les services des patients
- Compressions du nombre de lits en oncologie
- Projet d'accessibilité de la station de métro Vendôme
- Besoin d'une pharmacie sur le site Glen
- Encouragement de la participation des patients aux séances publiques du Conseil d'administration du CUSM
- Augmentation du nombre de plaintes au Centre de prélèvement sanguin du site Glen
- Annulation du Programme de soins suite au cancer
- Annulation du Programme L'atelier : L'ABC de l'autogestion des soins (programme d'autogestion des soins pour patients ayant des maladies et des douleurs chroniques)
- Problèmes d'accès au nouveau système téléphonique (Centre de référence et de prise de rendez-vous)
- Intégration des patients dans la sélection de 10 nouveaux membres du Conseil d'administration du CUSM
- Intégration des patients au sein du Comité de sélection du nouveau PDG du CUSM
- Préoccupations à propos des lacunes de sécurité à l'Hôpital général de Montréal
- Disponibilité des aiguilles à ailettes (pénurie)
- Remplacement rapide des infirmières et infirmiers nécessaires pour répondre aux besoins des patients
- Fermeture temporaire de salles d'opération
- Optilab et son impact
- Diversité et inclusion : difficulté, pour les patients venant de groupes socioculturellement divers et marginalisés, d'avoir accès à des soins de santé équitables.
- Préoccupations à propos des discussions sur l'intégration et la fusion et recommandation d'un nouveau PDG
- Examen et rédaction continus des nouveaux règlements et des rôles et responsabilités des membres du CUC et du ses sous-comités
- Soins en fin de vie et aide médicale à mourir
- L'approche Partenariat-Patient à tous les niveaux du CUSM
- Portail et application pour les patients atteints du cancer (OPAL)
- Retards dans l'accès aux spécialistes
- Retards dans l'accès aux tests diagnostiques

- Préoccupations à propos des corridors de services mal-définis et liés au décès de deux patients (https://montrealgazette.com/news/local-news/death-after-transfer-of-lasalle-hospital-patient-raises-questions et https://montrealgazette.com/news/local-news/was-patient-a-victim-of-the-health-departments-cost-cutting-reforms)
- Dilution des voix des usagers en vertu de la Loi n° 10, qui a réduit le nombre de représentants du Comité des usagers au sein du Conseil d'administration du CUSM, nombre qui est passé de deux à un représentant
- Absence de réponse ou rejet, par le Conseil d'administration du CUSM, des lettres exprimant les motifs de préoccupation du CUC

Réalisations du CUC

- Il a convaincu le Conseil d'administration du CUSM de tenir des séances publiques à intervalles réguliers.
- Il a appuyé le programme-pilote destiné à améliorer l'accès aux soins de santé pour la communauté sourde (CU de l'Hôpital Royal Victoria).
- Il a aidé à réduire considérablement le grand nombre de plaintes nouvelles du Centre de prélèvement sanguin de l'Hôpital Royal Victoria.
- Il a obtenu une conférence de presse sans précédent en mai 2017 pour mettre en lumière les nombreuses préoccupations des usagers.
- Il a participé à l'élaboration, à la mise en œuvre et à la mise à l'essai bêta de l'application OPAL (CU de la Mission des soins de cancer).
- Il a rehaussé le rayonnement du CUC en produisant et en faisant imprimer 3 000 nouvelles brochures bilingues haut en couleurs.
- Il a accru la présence des voix des usagers dans différentes entrevues auprès des médias et dans les efforts de relations publiques.
- Il a mené des sondages auprès de patients hospitalisés et de victimes d'un AVC. (CU de l'Hôpital neurologique de Montréal).
- Il a préparé des trousses d'hygiène et les a distribuées aux patients de l'HGM. (CU de l'Hôpital général de Montréal).
- Il a continué de travailler à la révision des règlements et des rôles et responsabilités de tous les membres des comités des usagers.
- Nomination de la coprésidente, Seeta Ramdass, par le ministre Gaétan Barrette au Comité de recrutement afin de sélectionner les 10 nouveaux membres du Conseil d'administration du CUSM

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

À propos du Comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill (CU du CUSM)*
*Aussi connu sous l'appellation de « CUC » (pour « Comité des usagers du CUSM »).

Le Comité des usagers du Centre de santé de l'université McGill (CU du CUSM) est constitué d'un groupe socioculturellement divers de patients du CUSM qui se consacrent à aider d'autres patients et à travailler avec l'Hôpital pour respecter les normes les plus rigoureuses de soins axés sur les patients au sein d'une institution de santé universitaire complète qui a une réputation internationale d'excellence dans les programmes, la recherche et l'enseignement cliniques.

Le Comité des usagers du CUSM comprend 14 membres. Chacun des sept sous-comités d'usagers (lié soit à un site ou une mission) est représenté par deux membres. Sauf indication contraire, les membres ont été élus en mai 2016 pour un mandat de trois ans. Ils continuent d'exercer leur fonction jusqu'aux prochaines élections qui auront lieu en mai 2019, à moins qu'ils démissionnent, qu'ils soient congédiés ou qu'ils soient renommés, réélus ou remplacés.

Sous-comités liés à un site :
CU de l'Hôpital général de Montréal – **HGM**
CU de l'Institut et Hôpital neurologiques de Montréal – **Neuro**
CU de l'Hôpital Royal Victoria (site Glen) – **HRV**
CU et CR (Comité des résidents) de l'Hôpital de Lachine et du Pavillon Camille-Lefebvre – **Lachine**
Forum consultatif de la famille, le « CU » de l'Hôpital de Montréal pour enfants (site Glen) – **FCF-HME**

Sous-comités liés à une mission :
CU de la Mission des soins de cancer – **MSC**
CU de la Mission médicale – **MM**

MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM (aussi appelé le « CUC »)			
Nom des membres	**Sous-comité**	**Type de membre**	**Fonction**
Amy Ma, élue	FCF-HME	Usagère	**Coprésidente**
Seeta Ramdass, élue	FCF-HME	Usagère	**Coprésidente**, et **Représentante au Conseil du CUSM** (Nommée représentante par intérim au Conseil en octobre 2017. Élue au Conseil en mars 2018.)
Falk Kyser, élu	CU-Neuro	Usagers	**Secrétaire**
Hafeez Subhan, élu	CU-HGM	Usager	**Trésorier**
Paul Nadeau, élu	CU-Neuro	Usager	**Représentant au Conseil du CUSM** (Élu au Conseil en mai 2016. Absence autorisée depuis octobre 2017. Démission en février 2018.)
Mari Jo Pires, élue	CU-Neuro	Usagère	**Membre** (Nommée par intérim en octobre 2017. Élue en février 2018.)
Kevin McKie, élu	CU-MSC	Usager	**Membre**
Pierre Hurteau, élu	CU-MSC	Usager	**Membre**
Pierrette Leroux, élue	CU&CR Lachine	Usagère	**Membre**
Mario Chiasson, désigné	CU&CR Lachine	Résident	**Membre**
Tom McCutcheon, élu	CU HGM	Usager	**Membre**
Evelyn Seligman, élue	CU MM	Usagère	**Membre**
Richard Leboeuf-McGregor, élu	CU MM	Usager	**Membre**
Elizabeth Markakis, élue	CU HRV	Usagère	**Membre**
Constance Goral, élue	CU HRV	Usagère	**Membre** (Absence autorisée depuis décembre 2017)
Douglas Burns, élu	CU HRV	Usager	**Membre** (Nommé, par intérim en décembre 2017, Élu en mars 2018)

COMITÉ EXÉCUTIF DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM (du « CUC »)
Amy Ma, coprésidente
Seeta Ramdass, coprésidente et représentante par intérim au Conseil depuis octobre 2017; élue en mars 2018
Falk Kyser, secrétaire
Hafeez Subhan, trésorier
Paul Nadeau, représentant au Conseil. Absence autorisée depuis octobre 2017. Démission en février 2018.

REPRÉSENTANT(E) AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CUSM
Paul Nadeau : élu en mai 2016. Absence autorisée depuis octobre 2017. Démission en février 2018. Seeta Ramdass : intérimaire depuis octobre 2017. Élue en mars 2018.

5. COORDONNÉES

RÔLE	NOMS		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	Téléphone	Courriel	Adresse
Coprésidente	Amy	Ma	514-934-1934, poste 31968	patients.comm@muhc.mcgill.ca	Comité des usagers du CUSM Site Glen D 04.7514 1001, Décarie, Montréal (Québec) H4A 3J1
Coprésidente	Seeta	Ramdass	514-934-1934, poste 31968	patients.comm@muhc.mcgill.ca	Comité des usagers du CUSM Site Glen D 04.7514 1001, Décarie, Montréal (Québec) H4A 3J1
Responsable du dossier du Comité des usagers de l'institution	Patricia	Lefebvre	514-934-1934, poste 43943	patricia.lefebvre@muhc.mcgill.ca	CUSM, Département de la qualité Bureau 610.1 8300, Décarie, Montréal (Québec) H4P 2P5
Personne-ressource (assistante administrative) du Comité des usagers	Siobhan Patricia	Ua'Siaghail	514-934-1934, poste 31968	siobhan.uasiaghail@muhc.mcgill.ca	Comité des usagers du CUSM Site Glen D 04.7514 1001, Décarie, Montréal (Québec) H4A 3J1

6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations

- Tout au long de l'année - Distribution du pamphlet du Comité des usagers informant les usagers de leurs droits et responsabilités.

- Septembre 2017 - Des activités de sensibilisation ont été organisées en septembre par le CUC et les différents comités à l'occasion de la Semaine des droits des usagers.

- Septembre 2017 à Avril 2018 - Tables de sensibilisation aux entrées des divers sites environ une fois par mois à travers l'année.

- Décembre 2017 - L'assemblée générale annuelle a eu lieu le 11 décembre. Le Rapport annuel 2016-2017 a été déposé par les coprésidents de l'exercice financier en question, soit Pierre Hurteau et Amy Ma. Les exposés ont été suivis d'une période de questions et de réponses.

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

- Tout au long de l'année (réunions mensuelles) - Problèmes d'accessibilité et d'aménagement fonctionnel au site Glen : le Comité des usagers de l'Hôpital Royal Victoria au site Glen travaille à ce projet en collaboration avec le CUSM.

- Avril 2017 - Nous avons invité deux conférencières : la D^{re} Sylvie Douyon (directrice adjointe, Services professionnels) qui a parlé de l'aide médicale à mourir, et la D^{re} Ewa Sidorowicz (directrice, Services professionnels) qui a parlé des services médicaux cédés par le CUSM.

- Mai 2017 - Les membres du CUC et des sous-comités ont pris une part active dans la Journée mondiale de l'hygiène des mains, menée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

- Mai 2017 - Nous avons invité Andréanne Saucier (directrice, Soins infirmiers) et Patricia Lefebvre (directrice, Gestion de la qualité) à prendre la parole sur l'importante question des incidences des compressions budgétaires pour les infirmières et les infirmiers.

- Juin 2017 - Le CUC a participé activement aux activités de la Journée nationale des peuples autochtones avec les Services de consultation socioculturelle et d'interprétation (SCSI) à l'Hôpital de Montréal pour enfants.

- Juin 2017 - Une conférence téléphonique a eu lieu avec Kendra Jones (doctorante de l'université du Minnesota en soins infirmiers agréée) sur les soins axés sur le patient et la famille; et un suivi a été prévu pour la réunion du CUC en septembre.

- Septembre 2017 - Dans le cadre des activités de la Semaine des droits des usagers, les Drs. James et Paige MacDougall ont été invités par le Comité des usagers du HRV (Glen) à expliquer les besoins particuliers de la communauté sourde dans l'accès aux services de soins de santé. L'allocution était intitulée « Peut-on respecter notre mandat légal et assurer pour les sourds et les malentendants un accès adéquat aux soins de santé? ».

- Septembre 2017 - Suivi des commentaires de Kendra Jones, qui participe à une initiative d'amélioration de la qualité, destinée à améliorer l'expérience des soins pour les minorités raciales et ethniques par le biais de comités d'usagers.

- Septembre 2017 - Nous avons invité Patricia Lefebvre, directrice de la Gestion de la qualité, à prendre la parole sur trois questions importantes : 1) les délais d'attente pour la chirurgie; 2) les délais d'attente pour les rendez-vous dans les cliniques; et 3) le système de réservations centralisé pour les salles d'opérations.

- Octobre 2017 - Le CUC a aidé à organiser et a participé au « Symposium sur l'intégration de l'équité dans le domaine de la santé et dans les politiques, les pratiques et la participation » tenu les 11 et 12 octobre 2017. Amy Ma et Seeta Ramdass, coprésidentes, ont prononcé une allocution sous le titre « les Comités des usagers et les Comités consultatifs du CUSM – de la diversité à l'inclusion ».

- Octobre 2017 - Nous avons invité la D^{re} Ewa Sidorowicz, directrice des Services professionnels, à parler des délais d'attente dans les salles d'urgence et pour les chirurgies.

- Octobre 2017 – Les coprésidentes et d'autres membres du Forum consultatif de la famille, le « CU » de l'Hôpital de Montréal pour enfants, ont assisté à la conférence annuelle de la CAPHC (Canadian association of Paediatric Health Centres) intitulé : « Engaging Children, Youth and Families : Are you ready to move beyond good intentions? »

- Novembre 2017 - Une conférence téléphonique complémentaire avec Kendra Jones a permis de passer en revue les dernières constatations de son initiative d'amélioration de la qualité.

- Janvier 2018 - Mario Di Carlo (patient-partenaire et ancien coprésident du CUC) et Karine Vigneault (coordonnatrice du Programme Partenariat Patient, Gestion de la qualité) ont parlé de l'expérience des usagers dans le cadre des programmes Partenariat Patient.

- Février 2018 - Les membres du CUC ont participé, avec les Services de consultation socioculturelle et d'interprétation (SCSI), aux activités du Mois de l'histoire des Noirs à l'Hôpital de Montréal pour enfants.

- Février 2018 - Nous avons invité le Dr Arvind Joshi de faire une présentation. Son allocution était intitulée « Naviguer dans un système de santé complexe et en évolution ».

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

Participation à d'autres comités du CUSM
- Conseil d'administration du CUSM
- Conseil des infirmières et infirmiers du CUSM
- Comité de Gestion de la qualité et des risques
- Comité des Services de consultation socioculturelle et d'interprétation (SCSI) de l'HME
- Comité de gouvernance et d'éthique
- Comité de vigilance
- Comité des services de stationnement du CUSM
- Comité de l'accès téléphonique
- Table de concertation (comité voué aux questions sur les partenariats avec les patients)

Participation ou collaboration à d'autres comités (distincts du CUSM)
- Coalition montréalaise des comités des usagers (CMCU)
- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Réseau d'échanges des Comités des usagers du Québec (RÉCUQ)
- Comité des Usagers du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CU du CHUM)

2. (b) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

- Avril 2017 - Des boites de suggestions ont été achetées par le Comité usagers de la Mission des soins de cancer et placées à des endroits stratégiques au Centre du cancer des Cèdres.

- Septembre 2017 à Janvier 2018 - Un nouveau sondage a été créé et mené auprès des victimes d'un AVC. (CU de l'Hôpital neurologique de Montréal)

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

- Mai 2017 - Les coprésidentes ont adressé une lettre au ministre Gaétan Barrette pour éviter que le CUSM mette fin aux programmes d'autogestion des maladies et des douleurs chroniques de l'Atelier.

- Mai 2017 - Toute première conférence de presse du Comité des usagers du CUSM le 25 mai 2018; cette conférence a essentiellement porté sur les nombreuses préoccupations des usagers. Voici un aperçu des reportages publiés dans les médias.

Le 25 mai 2017 : The Montreal Gazette. Amy Ma et Pierre Hurteau sont cités. Article d'Aaron Derfel intitulé *No funding boost coming for MUHC, Gaétan Barrette says.*
http://montrealgazette.com/news/local-news/were-caught-in-the-middle-of-political-bickering-muhc-patients-complain

Le 25 mai 2017 : CTV News. Journaliste : Angela Mackenzie. Amy Ma, Falk Kyser et Mona Arsenault sont interviewés. Nouvelle intitulée : *MUHC bickering leaves patients feeling caught in the middle*
http://montreal.ctvnews.ca/muhc-bickering-leaves-patients-feeling-caught-in-the-middle-1.3429887

Le 25 mai 2017 : Global News. Journaliste : Sarah Volstad. Amy Ma et Diane States sont citées. Nouvelle intitulée : *McGill University Health Centre users seek improved dialogue between administration and health ministry*
https://globalnews.ca/news/3479382/mcgill-university-health-centre-users-seek-improved-dialogue-between-administration-and-health-ministry/

Le 25 mai 2017 : CJAD. Journaliste : Luciano Pipia. Amy Ma est interviewée. Nouvelle intitulée : *Watch: Care suffering because of political tug of war: MUHC Patients' Committee.*
http://www.iheartradio.ca/cjad/news/watch-care-suffering-because-of-political-tug-of-war-muhc-patients-committee-1.2635930

Compte rendu du 10 juillet 2017 : The Montreal Gazette. Douglas Burns, Falk Kyser et Pierre Hurteau sont interviewés. Article d'Alison Hanes intitulé : *Barrette in denial about patient suffering.*
https://montrealgazette.com/opinion/columnists/allison-hanes-barrette-in-denial-about-patient-suffering

- Juin 2017 - Pour le dîner annuel du CU HRV-Glen, on avait invité, à titre de conférencier, Aaron Derfel (journaliste du *Montreal Gazette*), qui a pris la parole sur le thème « Les moyens grâce auxquels les défenseurs des usagers peuvent mieux se faire entendre ».

- Juillet 2017 - Séance à huis clos de la Coprésidente Seeta Ramdass et de l'ancien coprésident Pierre Hurteau avec le ministre Gaétan Barrette.

- Août 2017 - Seeta Ramdass a été nommée au Comité du recrutement et de sélection du nouveau conseil d'administration du CUSM.

- Décembre 2017 – Réinscription au Conseil pour la protection des malades.

- Mars 2017 – Inscription au Salon Visez Droit du Barreau de Montréal.

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

- L'assistante administrative du CU du CUSM (qui travaille au bureau principale) reçoit régulièrement des demandes d'assistance des usagers. Ces demandes sont, soit traitées sur place, soit déléguées aux coprésidents ou représentants des divers CUs représentant les différents sites et missions du CUSM. Les demandes d'accompagnement fait au bureau principal sont déléguées aux coprésidents ou représentants des divers CUs représentant les différents sites et missions.

- Les membres du Comité des usagers de l'Hôpital général de Montréal continuent de s'en tenir aux heures d'ouverture normales (du lundi au jeudi de 10 h 30 à 12 h [midi]). Les usagers peuvent appeler et consulter quelqu'un ou passer au bureau pour demander de l'aide.

5. Assurer, le cas échant, le bon fonctionnement du comité des résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

- Le CUC compte deux représentants du Comité des Usagers de l'Hôpital de Lachine et des résidents du Pavillon Camille-Lefebvre (CU&CR Lachine). Ils assistent régulièrement aux réunions du CUC et du CU&CR Lachine et sont également en communication régulière avec le CUC ainsi qu'avec le personnel et l'administration de l'Hôpital de Lachine et le Pavillon Camille-Lefèbvre. L'adjointe administrative du CUC est également à la disposition de ce comité, au besoin. De plus, une allocation est octroyée au CU&CR Lachine.

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

- Ne s'applique pas.

7. Représentation / Coordination / Harmonisation

- **Avril 2017 -** Seeta Ramdass a été proclamée à l'unanimité pour devenir la nouvelle coprésidente, après que Pierre Hurteau se soit démis de ses fonctions à la fin de son mandat, en juin 2017.

- **Novembre 2017** - Seeta Ramdass a été élue pour remplacer Paul Nadeau à titre de représentante du CUC par intérim au Conseil d'administration du CUSM.

- **Mars 2018 -** Une résolution a été adoptée à l'unanimité pour désigner Seeta Ramdass comme représentante du CUC au Conseil d'administration du CUSM.

- **Mars 2018 -** Une assemblée extraordinaire d'une journée complète a eu lieu le 16 mars 2018 avec le CUC et les coprésidents des sous-comités pour rédiger les modifications à apporter aux règlements et aux rôles et responsabilités régissant tous les membres du CUC et de ses sous-comités.

7. TENUE DES RENCONTRES DU CUC

Fréquence :	10 réunions plénières, une fois par mois, sauf en juillet et en août
Durée :	3 heures
Assemblée générale annuelle :	le 11 décembre 2017
***À* huis clos :**	3 séances à huis clos (intégralement ou en partie)

En outre, une vingtaine d'autres réunions de l'exécutif du CU du CUSM ont eu lieu durant l'année.

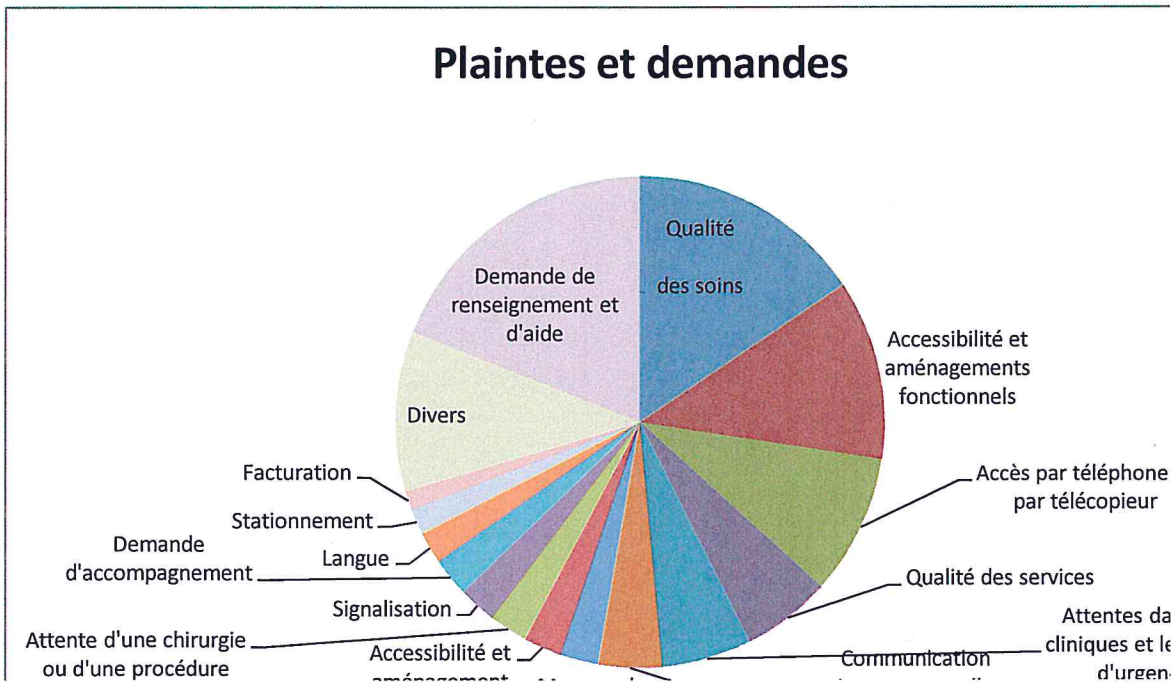
8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le Comité des usagers a collaboré avec le Bureau de la Commissaire aux plaintes et à la qualité en informant les patients et leur famille de leurs droits et des mesures à prendre quand ils estiment que leurs droits ne sont pas respectés ou que leurs soins de santé sont fragilisés. En outre, le CU a aidé les patients et leur famille à déposer des plaintes formelles auprès du Bureau de la commissaire, sur demande. Quelques patients ont été invités à communiquer avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) afin d'obtenir de l'aide pour rédiger leur plainte.

Un représentant du Bureau de la Commissaire (soit la commissaire, son adjoint ou une de ses déléguées) a participé à toutes les réunions mensuelles du Comité. L'adjoint et les déléguées ont également souvent participé aux réunions mensuelles des sous-comités durant l'exercice. Pendant ces réunions, ils ont présenté leurs rapports et participé à une discussion libre sur les tendances relevées dans les plaintes et sur les demandes d'aide adressées par les usagers et leur famille.

Plaintes et demandes d'assistance reçues par le Comité des usagers (dans l'ordre de leur fréquence)

Demande de renseignements et d'aide :	45	
Qualité des soins :	37	
Accès aux soins et continuité des soins	28	
Accès par téléphone et par télécopieur :	22	
Qualité des services :	14	
Attente dans clinique ou dans salle d'urgence	14	(essentiellement le Centre de prélèvement sanguin de l'HRV)
Communication interpersonnelle (manque de courtoisie) :	10	
Manque de communication :	6	
Accessibilité et aménagement fonctionnel :	6	
Attente d'une chirurgie ou d'une procédure opératoire	6	
Signalétique :	6	
Demande d'accompagnement :	6	
Langue :	5	
Stationnement :	4	
Facturation :	3	
Objet perdu ou volé :	3	
Message d'appréciation :	3	
Entretien ménager :	2	
Atteinte à la vie privée ou à la confidentialité :	2	
Ordonnance d'un tribunal (patient psychiatrisé) :	2	
Autre motif :	13	
TOTAL :	**213**	



9. OBJECTIFS FIXÉS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (2018-2019)

Nos nouveaux exercices consistent à :

- remettre sur pied le Programme de soins suite au cancer, l'Office d'éducation des patients et des programmes de l'Atelier;
- aménager une salle de purification (« smudging room ») pour nos patients autochtones et restaurer le salon Watchiya pour nos familles qui viennent du Grand Nord recevoir des soins à l'Hôpital de Montréal pour enfants;
- continuer de travailler en collaboration avec l'administration et le nouveau PDG afin d'améliorer la qualité des soins pour les patients.

Nous continuerons :

- de surveiller la qualité des soins de santé pour les patients;
- de faire preuve de vigilance en ce qui a trait aux politiques portant sur la sécurité et la protection des patients;
- de tout mettre en œuvre pour veiller à ce que des soins de santé culturellement sûrs et adaptés soient offerts à tous les patients du CUSM selon leurs horizons socioculturels;
- de porter une attention particulière pour s'assurer que des soins culturellement sûrs et adaptés sont offerts à nos patients les plus vulnérables et marginalisés.

10. CONCLUSION (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)

Nos comités d'usagers continueront de prendre une part active aux événements, aux sous-comités et aux groupes de travail portant sur les problèmes de droit épineux des patients, par exemple l'amélioration de l'accès pour les patients à mobilité réduite et l'aide médicale à mourir. Nous continuerons en outre de promouvoir des soins de santé culturellement adaptés et équitables pour les communautés socioculturellement diverses et marginalisées.

Nous continuerons également de soutenir un certain nombre de projets, notamment :

- le développement et la mise en œuvre continus d'OPAL, application pour les téléphones mobiles qui permet de donner aux patients du cancer du CUSM, des renseignements personnalisés à propos de leurs rendez-vous, des résultats de leurs examens, des documents de consultation médicale et des dossiers d'information, entre autres;
- la consultation auprès de l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité, afin de mieux comprendre les besoins de la communauté sourde dans l'accès aux services de santé;
- l'adaptation du Programme de l'Atelier, afin d'aider les patients dans l'ensemble du réseau des soins de santé.

11. RAPPORT FINANCIER

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

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

- Promotion des droits des usagers et des résidents : visionnement du documentaire sur Claude Brunet en septembre 2017
- Distribution de trousses de bienvenue pour les résidents du Pavillon Camille-Lefebvre : en cours; total de 60 sacs
- Distribution de trousses de dépannage : articles pour les patients dans les salles d'urgence; total de 200 sacs
- Promotion et amélioration du rayonnement du Comité des usagers et des résidents : visite auprès de chaque résident et distribution de sacs et de crayons

En collaboration avec les équipes du soir

- Implantation du Programme OPUS-AP (Optimisation des pratiques, des usages, des soins et des services – antipsychotiques) afin d'aider à prévenir la surconsommation des psychotiques. Amélia Joucdar, conseillère en soins infirmiers, Soins spécialisés en gériatrie, présentera un exposé.
- Finalisation du programme des soins de fin de vie
- Mise à jour du Guide d'accueil du Pavillon Camille-Lefebvre (à finaliser à l'automne 2018)
- Rénovation de la salle de bain du 4 Est (travaux terminés) – 3 Est : travaux à réaliser bientôt
- Collaboration avec le Comité du milieu de vie pour assurer un milieu de vie sain et sécuritaire à l'intention des résidents du Pavillon Camille-Lefebvre.