

Le Comité des usagers
du Centre universitaire de santé McGill

The McGill University Health Centre
Patients' Committee

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

du
Comité des usagers
du CUSM (CUC)

*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 (site Glen)

SOUS-COMITÉS

Comité des usagers (CU) de la Mission des soins de cancer – MSC

Comité des communications

Comité des usagers/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 la Mission médicale – MM

MEMBRES ÉLUS DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM (CUC)			
NOMS DES MEMBRES	SITES/MISSIONS	REPRÉSENTATION	FONCTION
Pierre Hurteau	MSC	Usagers	Coprésident
Amy Ma	HME-CAF	Usagers	Coprésidente
Falk Kyser	HNM	Usagers	Secrétaire
Hafeez Subhan	HGM	Usagers	Trésorier
Paul Nadeau	HNM	Usagers	Représentant des usagers au CA du CUSM
Kevin McKie	MSC	Usagers	Membre
Pierrette Leroux	HL/Pavillon Camille-Lefebvre	Usagers/résidents	Membre
Mario Chiasson (Membre désigné)	HL/Pavillon Camille-Lefebvre	Usagers/résidents	Membre
Seeta Ramdass	HME-CAF	Usagers	Membre
Tom McCutcheon	HGM	Usagers	Membre
Evelyn Seligman	MM	Usagers	Membre
Tomy-Richard Leboeuf-McGregor	MM	Usagers	Membre
Elizabeth Markakis	HRV	Usagers	Membre
Constance Goral	HRV	Usagers	Membre

PERSONNEL DU CUSM (NON ÉLU)	
Siobhan Patricia Ua'Siaghail	Assistante administrative
Lynne Casgrain	Commissaire aux plaintes et à la qualité du CUSM
Michael Bury	Adjoint du Commissaire aux plaintes et à la qualité du CUSM

COMITÉ EXÉCUTIF DU COMITÉ DES USAGERS DU CUSM
Pierre Hurteau, coprésident
Amy Ma, coprésidente
Falk Kyser, secrétaire
Hafeez Subhan, trésorier
Paul Nadeau, représentant des usagers au Conseil d'administration du CUSM

REPRÉSENTATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CUSM
Paul Nadeau (élu en mai 2016)

MESSAGE DES COPRÉSIDENTS

Défendre les droits des usagers malgré le croisement des compressions budgétaires et de la réforme des soins de santé du gouvernement est pour le moins riche de défis. Le printemps 2016 s'est déroulé sous le signe des fréquentes nouvelles de réduction du nombre de lits et de la fermeture de l'unité des soins de transition en raison des compressions budgétaires.

Nous avons reçu de nombreuses plaintes et demandes d'aide. Surtout, les usagers et les familles ont eu de la difficulté à joindre les spécialistes et les chirurgiens et ceux qui ont des difficultés de mobilité ont éprouvé des problèmes d'accessibilité. Notre assistante administrative a tout mis en œuvre pour veiller à ce que les usagers et les familles puissent obtenir l'aide dont ils ont eu besoin.

Nous avons mené sans succès des efforts de lobbying pour qu'un membre du Comité des usagers du CUSM (CUC) siège au comité de recrutement d'un nouveau PDG. Le Conseil a expliqué que la participation d'un représentant des usagers n'était pas prévue dans les directives du ministère. Il faut signaler que le gouvernement n'a jamais expressément exclu un patient du comité de sélection.

En octobre, une réunion conjointe avec le Conseil et les fondations du CUSM et les conseils et les fondations de deux autres CIUSSS sur l'île de Montréal a eu lieu en présence du ministre Barrette pour annoncer que Martine Alfonso continuerait d'exercer la fonction de chef

intérimaire du CUSM pendant que le Dr Joshi mènerait une consultation sur les fusions éventuelles. Dans le cadre de l'étude, nous nous sommes réunis avec le Dr Joshi en décembre, et nous attendons toujours son rapport, plus de neuf mois après la réunion.

Notre comité a pu contribuer au financement d'un certain nombre de projets très utiles, notamment le développement d'OPAL (Oncology Patient Application), une application qui s'adresse expressément aux patients atteints du cancer. L'application mobile permettra à ces patients de consulter leur plan de traitement, leurs rendez-vous, les documents d'information qui leur sont destinés, leur dossier médical et les résultats de leurs contrôles. Le Comité finance d'autres projets, dont une tribune libre en ligne pour les comités d'usagers associés au Conseil pour la protection des malades, des tablettes pour les patients hospitalisés à l'Hôpital général de Montréal et des fonds pour une collection de documents portant sur le programme Partenariat Patient au Centre de ressources McConnell.

En coulisse, nous avons également participé à de nombreux entretiens avec des usagers, des familles et des cliniciens pour avoir une vue d'ensemble des problèmes qui rendent encore plus vulnérables les personnes les plus frêles et malades, qu'il s'agisse des délais d'attente pour les interventions chirurgicales ou la cessation d'emploi du personnel de soutien.

Des élections ont eu lieu en mai 2016, et nous avons accueilli des visages nouveaux et nombreux autour de la table, ainsi qu'au sein de la direction du CUC. Les nouveaux membres ont dû vite trouver leurs repères, en raison du climat actuel d'incertitude qui règne au CUSM. Nous avons bon espoir que la nouvelle direction est parfaitement en mesure de veiller à faire entendre les voix des usagers et des familles pendant cette période difficile.

Font partie des préoccupations courantes, l'aide médicale à mourir, les retards dans la mise en œuvre des recommandations du Protecteur du Citoyen sur le stationnement du site Glen et les précisions à apporter au rôle de la coordonnatrice du programme Partenariat Patient et à son interaction avec le Comité des usagers.

Voici nos deux grands objectifs pour l'exercice 2017-2018 :

- notre première priorité est d'organiser un grand rassemblement public pour mieux faire connaître la détresse du CUSM en raison des difficultés actuelles de restructuration du réseau des soins de santé et de l'impact des compressions budgétaires;
- nous devons nous affirmer comme intervenant clé en aidant le CUSM à devenir un chef de file dans le dialogue sur l'engagement des patients.

CALENDRIER DES RÉUNIONS

FRÉQUENCE : tous les mois, sauf en juillet et en août

DURÉE : 3 heures

À HUIS CLOS : juin 2016

Bureau principal : D 04.7514 au site Glen. Siobhan Patricia Ua'Siaghail est l'assistante administrative.

PLAINTES ET DEMANDES D'AIDE

Dans l'ordre de leur fréquence

Demande de renseignement et d'aide :	48
Accès et continuité des soins :	29
Qualité des soins :	29
Accès par téléphone et par télécopieur :	20
Communication interpersonnelle :	17
Accessibilité et aménagements fonctionnels :	11
Bâtiments et terrains :	10
Attente dans les cliniques et à l'urgence :	9
Ordonnances des tribunaux (patients en psychiatrie)	7
Facturation :	7
Signalisation :	6
Qualité des services :	6
Objets perdus ou volés :	6
Langues :	4
Mots de remerciement à l'équipe médicale :	4
Stationnement :	3
Entretien ménager :	3
Non-respect de la vie privée/confidentialité :	2
Autres :	32
TOTAL :	253*

**Remarque : Certaines plaintes déposées appartiennent à plusieurs catégories.*

PRÉOCCUPATIONS COURANTES

- Baisse des frais de stationnement et retards dans la mise en œuvre de cette baisse.
- Accès téléphonique.
- Longs délais d'attente pour la chirurgie, en particulier la chirurgie du cancer.
- Accessibilité au site Glen, surtout pour les usagers qui ont des problèmes de mobilité et des handicaps, en particulier l'accessibilité des salles de bains en fauteuil roulant.
- Problème d'accessibilité au site Glen pour les services et la pharmacie.
- Salles d'urgence bondées : « code mauve » fréquent pour les salles d'urgence du site Glen (plus de 100 % de saturation).
- Nécessité de respecter le Plan de soins cliniques 2007 du CUSM, compte tenu des difficultés des usagers en 2016.
- Compressions budgétaires du CUSM et incidences de ces compressions sur les besoins, les services et les droits des usagers. Cessation d'emploi de membres du personnel et d'assistantes administratives. Nouveaux ratios infirmières/usagers. Projets d'optimisation.
- Retards dans l'accès aux spécialistes.
- Difficultés d'être admis pour les soins et d'obtenir un lit pour un patient en raison de la diminution du nombre de lits.
- Nécessité de tenir publiquement des réunions du CA du CUSM.
- Absence de consultation des usagers et des intervenants quand il s'agit d'établir les politiques et de prendre des décisions importantes. Lobbying d'un membre du CUC pour le recrutement du nouveau PDG. Rôle actif du CUC dans les propositions d'intégration et de fusion.
- Consultation du D^r Joshi dans les discussions portant sur l'intégration et la fusion et dans la recommandation d'un nouveau PDG.
- Rejet, par le ministre de la Santé, des lettres que lui a adressées le Conseil d'administration du CUSM.
- Projet de tunnel de la station de métro Vendôme du site Glen et accès à l'hôpital pendant les travaux à la station de métro Vendôme.
- Optilab.
- Soins en fin de vie et aide médicale à mourir.
- Partenariats avec les usagers.
- Délais d'attente pour les rendez-vous dans les cliniques.
- Nouvelles cliniques de patients ambulatoires à l'extérieur du CUSM.
- Application pour les patients en oncologie (OPAL).
- Vastes travaux de réparation à l'Hôpital de Montréal pour enfants un an après son ouverture.
- Difficulté, pour les usagers, d'avoir accès à des soins de santé équitables parmi des groupes socio-culturellement diversifiés et marginalisés.

ACTIVITÉS

Avril 2016 : Lettre conjointe écrite par les CUs du CUSM et du CHUM sur les problèmes de stationnement adressée par voie de communiqué de presse au ministre de la Santé, M. Gaëtan Barrette. Article dans la Gazette.

Mai 2016 : Élections du Comité des usagers du CUSM tenues le 16 mai (scrutin anticipé, le 9 mai) : six nouveaux membres font partie du CUC. Il s'agit de : Hafeez Subhan (HGM), trésorier; Falk Kyser (HNM), secrétaire; Paul Nadeau (HNM), représentant des usagers au Conseil d'administration du CUSM. Les autres nouveaux membres qui font partie du CUC sont : Elizabeth Markakis (HRV); Kevin McKie (MSC); et plus tard, en janvier 2017, Mario Chiasson (Camille-Lefebvre). En outre, l'ancien membre Pierre Hurteau (MSC) a été nommé coprésident.

Du 22 au 29 septembre : **Activités organisées par différents comités d'usagers pendant la Semaine des droits des usagers. Thème principal : Comment déposer une plainte.**

Du 22 au 29 septembre 2016, de jour : le CU de l'HGM a monté une table de sensibilisation dans le lobby de l'HGM pour répondre aux questions.

Le 22 septembre 2016, pause-midi : **CU de l'HNM.** Lynne Casgrain, commissaire aux plaintes et à la qualité des soins du CUSM, a présenté un exposé à l'auditorium Timmins de l'HNM et a répondu aux questions des usagers.

Le 27 septembre 2016, pause-midi : le documentaire *La Contestation de Claude Brunet* a été présenté à l'auditorium de l'Institut de recherche du site Glen. Puis, Lynne Casgrain, commissaire aux plaintes et à la qualité des soins du CUSM, a présenté un exposé sur le processus de dépôt des plaintes; il y a ensuite eu une période de questions.

Le 27 septembre 2016 (en soirée) : le CAF a organisé une discussion au 5100, boulevard de Maisonneuve à propos du consentement éclairé et des soins en fin de vie. Conférenciers : D^r Franco Carnevale, médecin en soins intensifs pédiatriques et conseiller, Soins infirmiers et Marie Serdyska, coordonnatrice, Services de consultation socioculturelle et d'interprétation.

Le 12 décembre 2016 : assemblée générale annuelle publique. Le Rapport annuel 2015-2016 a été présenté par Pierre Hurteau. Les différents sous-comités de sites et de mission ont également déposé des rapports. Les délibérations ont été suivies d'une période de questions.

Le 22 décembre 2016 : assemblée spéciale du CUC et consultation à l'HGM avec le D^r Joshi à propos de la fusion et de l'intégration et du nouveau PDG.

En continu : problèmes d'accommodement fonctionnel et d'accessibilité au site Glen. Ce projet est suivi par le CU de l'HRV-Glen en collaboration avec le CUSM.

En continu : Brigitte Friedman, membre du CU de l'HGM, a continué d'assurer la permanence au bureau du CU de l'HGM du lundi au jeudi (de 10 h 30 à 12 h). Les usagers ont pu appeler ou se présenter pour demander de l'aide.

Mars 2017 : 3 000 nouvelles brochures bilingues en couleur ont été mises en page et imprimées pour le Comité des usagers du CUSM.

CONFÉRENCES / ÉVÈNEMENTS

Certains membres ont assisté à un ou plusieurs des conférences/événements suivants:

23 au 24 avril 2016 : Sommet 2016 du FRESQue (Forum de la Relève étudiante pour la Santé au Québec). Thématique : Améliorer l'accès aux soins primaires.

6 mai 2016: Symposium sur les politiques de soins de santé de première ligne, Montréal, organisé par le Département de médecine familiale de McGill.

15 mai 2016 : Présentation intitulée « *ER Rage: What Patient Complaints Teach Us about Both Doctors and Patients in the Emergency Room* » (Ce que les plaintes des patients nous enseignent au sujet des médecins et patients dans la salle d'urgence) organisée par la Société littéraire St-James, tenue au Club Atwater à Montréal.

14 juin 2016 : Réunion publique du Conseil d'administration du CUSM à l'auditorium de l'Institut de recherche du CUSM, site Glen: Présentation par la Commissaire aux plaintes Lynne Casgrain au sujet du Bureau de l'Ombudsman.

30 juin 2016, 9h-12h : Le Symposium de recherche 2016 de l'Institut d'analyse stratégique et d'innovation du CUSM (IASI) a eu lieu à l'auditorium de l'Institut de recherche du CUSM, site Glen. Thématique : « L'engagement des patients dans la recherche clinique ». Mario Di Carlo, coprésident du CU du HNM, a participé à l'organisation du symposium et a participé à la table ronde.

17 septembre 2016 : Conseil pour la protection des malades (CPM). Colloque annuel à Rouyn-Noranda, Québec. Thématique : Les règles régissant l'hébergement en établissement public : des règles archaïques qui divisent...". Pierre Hurteau, coprésident du CU du CUSM et également membre du conseil de la CPM, a présenté un exposé.

5 octobre 2016 : Conférence intitulée : Appels à l'action en santé: Suite à la commission de vérité et réconciliation, Hall du Théâtre Rialto, 5711, avenue du Parc, Montréal.

23 au 25 octobre 2016 : Conférence annuelle 2016 de l'Association canadienne des centres de santé pédiatriques (CAPHC), tenue à Halifax. Les coprésidents du CAF de l'HME, Amy Ma et Robert Bloom, ont assisté.

7 novembre 2016 : Conférence intitulée : La vision de changer – Le courage pour y parvenir. Conférencière: Chris Power (PDG de l'Institut canadien pour la sécurité des patients) à l'auditorium de l'Institut de recherche du CUSM, site Glen.

8 novembre 2016 : Réunion publique du CA du CUSM au Livingston Hall de l'HGM.

11 novembre 2016 : *Clinical Symposium on High Value Medical Care* (symposium clinique sur la qualité et les coûts des soins médicaux) au Faculty Club de l'Université McGill, 3450, rue McTavish.

11 novembre 2016 : 35^{ème} Conférence annuelle : Les Infirmières et la recherche en perspective. Thématique : Engagement du patient et de la famille dans la planification préalable des soins en fin de vie, à l'auditorium de l'Institut de recherche du CUSM, site Glen. La conférence Pfizer (gratuite et ouverte au public) : « *Engaging with families as Partners in End of Life Care* ». (S'engager avec les familles en tant que partenaires dans les soins de fin de vie).

18 au 21 novembre 2016 : 21^e Congrès international sur les soins palliatifs au Palais de Congrès.

17 janvier 2017 : Réunion publique du CA du CUSM au Livingston Hall de l'HGM.

28 janvier 2017 : Journée de débat sur la réforme de la santé à l'Université du Québec à Montréal (UQAM), à laquelle Amy Ma a parlé en tant que coprésidente du CUC et membre du CPM (Conseil pour la protection des malades).

21 février 2017 : Société de transport de Montréal (STM) : Séance d'information publique sur le projet du tunnel Glen et période de questions, à l'auditorium de l'Institut de recherche du CUSM, site Glen.

8 mars 2017 : Société de transport de Montréal (STM) : Séance pour partager commentaires et opinions sur le projet du tunnel Glen, à l'auditorium de l'Institut de recherche du CUSM, site Glen.

11 et 12 mars 2017 : Le Sommet Annuel 2017 du FRESQue (Forum de la relève étudiante pour la santé au Québec) à l'Université de Montréal. Thématique : L'amélioration de l'accès publique aux soins de santé mentale.

CONFÉRENCIERS INVITÉS

Avril 2016 – Mars 2017 :

Rapports réguliers du Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des soins du CUSM (Lynne Casgrain et Michael Bury) sur la situation générale des plaintes déposées par les usagers et leur famille.

Avril 2016 : D^{re} Ewa Sidorowicz, directrice des Services professionnels. Sujet : L'impact du « code rouge/mauve » sur les soins prodigués aux usagers.

Septembre 2016 : Laurie Hendren (CU de la mission des soins de cancer) a parlé d'une application destinée aux usagers et consacré expressément aux patients atteints du cancer en radio-oncologie. Le CUC a décidé d'appuyer la mise au point de l'application.

Octobre 2016 : Martine Alfonso et Patricia Lefebvre ont parlé des discussions d'une possible fusion/intégration et de deux candidats potentiels qui pourraient remplacer Normand Rinfret à titre de PDG, à savoir Lawrence Rosenberg et Benoit Morin. Martine Alfonso nous a également donné de l'information sur son point de vue et ceux du CUSM à propos du nouveau dialogue et de son rôle dans ce processus comme PDG par intérim.

Novembre 2016 : Martine Alfonso et Andréanne Saucier. Trois sujets : 1) Optilab; 2) dialogue stratégique pour une collaboration plus vaste ou une fusion éventuelle; 3) retour à un budget équilibré.

Janvier 2017 : Marie-Josée Stonely s'est penchée sur les deux sujets suivants : 1) les salles d'urgence bondées (code mauve) et leur mode de gestion; et 2) la nouvelle clinique LMC Diabète et Endocrinologie sur la rue Crowley, non loin du site Glen. Tristan Williams, Brenda MacGibbon et Kevin McKie ont parlé au nom de Laurie Hendren à propos du projet d'application OPAL pour les patients atteints du cancer en radio-oncologie et de la nécessité de financer le salaire d'un programmeur pour mettre au point l'application. Le CUC a approuvé une résolution visant à donner les fonds nécessaires pour financer le salaire du programmeur.

Février 2017 : Dahlal Mohr Elzeki (du Centre de ressources McConnell) a parlé de sa proposition de financer la publication de différents documents sur l'engagement des usagers (l'approche partenariat-patient), qui seraient distribués dans les autres centres de ressources du CUSM. Le CUC a adopté une résolution approuvant la proposition de financement.

Le 13 mars 2017 : le D^r Frederic Dankoff et la D^{re} Ewa Sidorowicz ont donné une présentation sur la sursaturation des salles d'urgence et ont expliqué le fonctionnement du processus de triage et les mesures adoptées pour réduire les délais d'attente.

PARTICIPATION AUX COMITÉS DU CUSM

- Conseil des infirmières et infirmiers du CUSM : Comité directeur de la qualité et des soins infirmiers (combinés)
- Comité de la qualité et du risque (CQR)
- *Table de concertation* (comité chargé de discuter des questions qui touchent sur l'engagement des usagers)
- Tous les comités d'usagers et comités de mission des différents sites
- Comité des services de consultation socioculturelle et d'interprétation (CSCSI) de l'HME
- Comité des services de stationnement du CUSM
- Comité de l'éthique et de la gouvernance
- Comité de vigilance

PARTICIPATION AUX COMITÉS EXTERNES 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)

MÉDIAS/PUBLICATIONS

Le 1^{er} avril 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Mario Di Carlo. Article d'Aaron Derfel publié sous le titre *Hospital parking fees need to be adapted, Barrette says*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/hospital-parking-fees-need-to-be-adapted-barrette>.

Le 26 avril 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Pierre Hurteau et Emanuel (Manny) Kolyvas. Article de Christopher Curtis sous le titre *MUHC superhospital: Taking stock one year after long awaited opening*.

<http://montrealgazette.com/news/muhc-superhospital-taking-stock-one-year-after-long-awaited-opening>.

Le 26 avril 2016 : CJAD. Émission d'Aaron Rand. Entrevue avec Douglas Burns sur l'anniversaire du site Glen du CUSM.

<https://soundcloud.com/aaron-rand-show/superhospital-birthday-dr-joe-tuesday-chernobyl-kids-in-quebec-apr-26>.

Le 19 mai 2016 : CBC News. Entrevue avec Mario Di Carlo. Article de Nancy Wood sous le titre *Cuts force new approach to geriatric care at MUHC: Geriatric unit acute-care beds shut down, staff scattered throughout hospital*.

<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/montreal-general-hospital-shuts-geriatric-acute-care-ward-1.3588238>.

Le 25 mai 2016 : CBC News. Lisa Rosati et Mona Arsenault. Article de Salimah Shivji sous le titre *Accessibility issues linger at the MUHC superhospital. Disabled patients' needs never considered, say wheelchair users a year after grand opening of new MUHC.*

<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/accessibility-muhc-glen-1.3598065>.

Le 14 juin 2016 : CTV News. Entrevue avec Pierre Hurteau sur le deficit du CUSM. (*MUHC challenged by \$40M deficit*)

<http://montreal.ctvnews.ca/muhc-challenged-by-40m-deficit-1.2946035>.

Le 15 juin 2016 : CJAD. Entrevue de James Foster avec Pierre Hurteau.

<http://www.cjad.com/cjad-news-quebec-beyond/2016/06/15/as-muhc-deficit-grows-so-do-patient-complaints>.

Le 15 juin 2016 : The Montreal Gazette. Pierre Hurteau. Article d'Aaron Derfel sous le titre *Patient complaints at MUHC on the rise since superhospital opening.*

<http://montrealgazette.com/business/local-business/complaints-from-patients-rise-at-the-muhc>.

Le 19 juin 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Kevin McKie et Pierre Hurteau. Article d'Aaron Derfel sous le titre *Almost half of cancer patients in Montreal wait more than 4 weeks for surgery.*

<http://montrealgazette.com/news/local-news/most-montreal-cancer-patients-requiring-surgery-wait-longer-than-government-guidelines>.

Le 19 juin 2016 : CBC News. Entrevue avec Pierre Hurteau. Article de Kalina Laframboise sous le titre *Quebec health minister defends cancer surgery wait times. Waits are longer in Montreal than elsewhere in the province.*

<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/quebec-montreal-cancer-surgery-wait-times-1.3644411>.

Le 19 juillet 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Amy Ma et Pierre Hurteau. Article d'Aaron Derfel sous le titre *Patient-rights group angry it won't be consulted in hiring of new MUHC chief.*

<http://montrealgazette.com/news/local-news/patient-rights-group-angry-it-wont-be-consulted-in-hiring-of-new-muhc-chief>.

Le 20 juillet 2016 : Global News. Entrevue de Jamie Orchard avec Amy Ma. Article de Matthew Grillo sous le titre *MUHC patients' committee claims it doesn't have a say in search for new health centre leader.*

<http://globalnews.ca/news/2837955/muhc-patients-committee-claims-to-not-have-say-in-search-for-new-health-centre-leader/>.

<http://globalnews.ca/video/2837729/who-will-be-the-new-head-of-the-muhc/>.

Le 20 juillet 2016 : CBC News. Entrevue avec Amy Ma. Article de Kate McGillivray sous le titre *MUHC patients group feels shut out of selection process for new president*.

<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/muhc-patients-group-feels-shut-out-of-selection-process-for-new-president-1.3687314>.

Le 23 août 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Amy Ma. Article de Charlie Fidelman sous le titre *The Montreal Children's Hospital to undergo extensive repairs a year after opening*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/montreal-childrens-hospital-to-undergo-extensive-repairs-a-year-after-opening>.

Le 24 août 2016: CTV News. Entrevue avec Amy Ma sur les travaux de réparation à l'Hôpital de Montréal pour enfants.

<http://montreal.ctvnews.ca/new-montreal-children-s-hospital-to-undergo-another-5m-in-repairs-1.3042969>.

Le 5 septembre 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Amy Ma et Pierre Hurteau à propos de l'administration du CUSM qui refuse de faire participer le CUC aux discussions sur les projets de fusion. Article d'Aaron Derfel sous le titre *MUHC patients' group angry it was not consulted about proposed mergers*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-patients-group-angry-it-was-not-consulted-about-proposed-mergers>.

Le 6 septembre 2016 : CBC News. Entrevue d'Ainslie MacLellan avec Amy Ma à propos des rumeurs sur la fusion des hôpitaux.

<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/muhc-patients-committee-worried-about-rumoured-hospital-merger-1.3750392>.

Le 6 septembre 2016 : CTV News. Entrevue avec Amy Ma à propos d'une fusion éventuelle.

<http://montreal.ctvnews.ca/muhc-patients-committee-upset-over-possible-mergers-1.3060103>.

Le 7 septembre 2016 : Le Devoir. Entrevue avec Amy Ma. Article d'Amélie Daoust-Boisvert à propos de la fusion éventuelle sous le titre *Le CUSM, toujours plus gros. Le candidat pressenti à la direction du Centre universitaire de santé McGill veut fusionner les trois établissements de santé bilingues de Montréal*.

<http://www.ledevoir.com/societe/sante/479412/cusm>.

Le 20 octobre 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Pierre Hurteau et Amy Ma. Article d'Aaron Derfel sous le titre *MUHC merger not the only solution: patients' group*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-merger-is-not-the-only-solution-patients-group>.

Le 31 octobre 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Amy Ma. Article d'Aaron Derfel sous le titre *Government accuses MUHC of treating too many patients: source*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/government-accuses-muhc-of-treating-too-many-patients-source>.

Le 30 novembre 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Amy Ma. Article d'Aaron Derfel sous le titre *Montreal Children's ER ordered to redirect some patients to clinics*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/montreal-childrens-er-ordered-to-re-direct-some-patients-to-clinics>.

Le 11 décembre 2016 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Pierre Hurteau. Article d'Aaron Derfel sous le titre *Most Montreal hospitals not respecting new rules for cheaper parking*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/most-montreal-hospitals-not-respecting-new-rules-for-cheaper-parking>.

Le 12 décembre 2016 : CTV News. Entrevue avec Pierre Hurteau. Article publiée sous le titre *Hospitals have yet to comply with parking fee changes*.

<http://montreal.ctvnews.ca/hospitals-have-yet-to-comply-with-parking-fee-changes-1.3199826>.

Le 12 décembre 2016 : Communiqué envoyé par Pierre Hurteau, coprésident, sous le titre *Frais de stationnement : Les usagers demandent l'application des nouvelles règles fixées par le gouvernement*.

Le 13 décembre 2016 : CTV News et CJAD. Entrevue de Luciano Pipia avec Pierre Hurteau. Article publié sous le titre *Still fighting for lower hospital parking rates*.

<http://www.iheartradio.ca/cjad/news/still-fighting-for-lower-hospital-parking-rates-1.2270456>.

Le 5 février 2017 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Pierre Hurteau. Article d'Aaron Derfel sous le titre *Montreal General Hospital closes chronic care unit for lack of funds*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/montreal-general-hospital-closes-chronic-care-unit-for-lack-of-funds>.

Le 17 février 2017 : The Montreal Gazette. Entrevue avec Pierre Hurteau. Article d'Aaron Derfel sous le titre *Montreal General Hospital to close 23-bed stroke and brain-injury unit*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/montreal-general-hospital-to-close-23-bed-stroke-and-brain-injury-unit>.

Le 28 février 2017 : The Westmount Independent. Maureen Kiely (du CU de l'HRV du site Glen). Article d'Isaac Olson sous le titre *Vendôme Metro station renovation to start this summer*.

<http://www.westmountindependent.com/Wlv11.2d.pdf>.

Le 8 mars 2017 : CBC News. Entrevue avec Pierre Hurteau. Baisse des frais de stationnement dans les hôpitaux de tout le Québec à partir du 1^{er} avril.

<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/hospital-parking-quebec-new-fees-1.4016222>.

Le 14 mars 2017 : The Westmount Independent. Entrevue avec Pierre Hurteau et Maureen Kiely. Article d'Isaac Olson sous le titre *MUHC Patients' Committee pushes for better access to hospital during Vendôme Metro work*.

<http://www.westmountindependent.com/Wlv11.3b.pdf>.

Le 20 mars 2017 : The Montreal Gazette. Pierre Hurteau. Article d'Aaron Derfel sous le titre *MUHC to lower controversial parking rates as of April 1*.

<http://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-to-lower-controversial-parking-rates-as-of-april-1>.

Le 21 mars 2017 : CBC Radio. Daybreak. Entrevue de Mike Finnerty avec Amy Ma à propos des tarifs de stationnement et du fait qu'il a fallu six mois au CUSM pour respecter l'ordonnance provinciale.

Le 27 mars 2017 : CBC News. Entrevue avec Amy Ma. Article publié sous le titre *MUHC staff cuts affecting patient care, surgeons warn*.

<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/muhc-staff-cuts-1.4043329>.

Rapport financier

Ce rapport financier porte sur le deuxième 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 de l'ouverture, en avril 2015, du nouveau centre hospitalier du site Glen. Cette restructuration s'étend à l'Hôpital Royal Victoria, à l'Hôpital de Montréal pour enfants, au nouveau Centre du cancer des Cèdres et à l'Institut thoracique de Montréal au site Glen, ainsi qu'aux vastes travaux de rénovation de l'Hôpital général de Montréal et de l'Hôpital de Lachine.

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. Le Comité a désormais un rôle plus important à jouer en raison de la plus forte concentration d'activités médicales au site Glen, de la restructuration majeure des services cliniques à l'Hôpital général de Montréal et du transfert d'un nombre considérable de patients non-résidents de l'hémodialyse à l'Hôpital de Lachine en novembre 2015.

Dans la foulée des difficultés et des incertitudes quant au rôle et aux besoins en financement du Comité et de ses sous-comités durant leur première année, de nombreuses activités nouvelles et exhaustives, consacrées aux usagers, ont été lancées durant ce deuxième exercice financier. La plupart ont trait ou sont attribuables aux difficultés précises que vivent les usagers

dans un environnement tout à fait nouveau, ce à quoi ont réagi le Comité et ses sous-comités, notamment dans une publicité imprimée et une campagne de promotion.

D'après la provision budgétaire autorisée de 85 540 \$ pour l'exercice financier 2016-2017, en tenant compte de l'excédent reporté de 7 050 \$ de l'exercice financier précédent, les dépenses d'exploitation normales du Comité ont totalisé 84 144 \$ durant l'exercice, à savoir :

- i) les salaires et honoraires pour les services professionnels : 56 853 \$;
- ii) les frais des réunions et des conférences locales : 4 687 \$;
- iii) les frais d'inscription aux conférences, de déplacements et d'hébergement : 11 147 \$;
- iv) les frais d'impression, d'illustration et de graphisme : 6 469 \$;
- v) les appels de téléconférence, les frais d'interurbains et des services achetés : 561 \$;
- vi) les fournitures de bureau, les abonnements et les frais divers : 3 912 \$;
- vii) les frais d'affranchissement et de messagerie : 15 \$;
- viii) les frais des autres groupes représentant les usagers : 500 \$.

Par conséquent, suivant la clôture de l'exercice financier 2016-2017, le compte budgétaire du Comité affiche un solde excédentaire de 8 446 \$, qui peut être reporté sur l'exercice 2017-2018.
