

Le Comité des usagers
du Centre universitaire de santé McGill

The McGill University Health Centre
Patients' Committee

ANNEXE 2

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL (CU-CUSM)

2019-2020 RAPPORT ANNUEL

*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

	<u>PAGE</u>
1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT	3
2. MOTS DES COPRÉSIDENTS	3
3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	5
4. LE COMITÉ ET SES MEMBRES	7
5. COORDONNÉES	8
6. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS	9
7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS	12
8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	12
9. OBJECTIFS FIXÉS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	14
10. CONCLUSION (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)	14
11. RAPPORT FINANCIER	14
12. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU PAVILLON CAMILLE LEFEBVRE	14

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

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

Hôpital de Lachine et Pavillon Camille Lefebvre - Lachine

Hôpital général de Montréal - HGM

Institut et hôpital neurologiques de Montréal - Neuro

Site Glen :

Centre du cancer des Cèdres - CCC

Clinique d'Ophthalmologie adulte du CUSM - COAC

Institut thoracique de Montréal - ITM

Hôpital de Montréal pour enfants - HME

Institut de recherche – IR

Hôpital Royal Victoria - HRV

2. MOTS DES COPRÉSIDENTS

Cette année encore, le comité des usagers du CUSM (ci-après CU-CUSM) a connu une année de transition et de défis.

La Loi nous demande de veiller à la qualité des soins de santé dans l'établissement, mais notre rôle demeure d'abord la défense des intérêts des usagers. À ces fins, nous nous assurons que les soins nécessaires soient à la fois opportuns et sécuritaires, tout en étant une voix forte, notamment pour les usagers issus des communautés culturelles ou marginalisés.

Pour faciliter la réalisation de notre mandat auprès des usagers, nous avons obtenu qu'une personne soit désignée par l'administration comme contact pour assister à nos réunions mensuelles. Le comité a procédé à l'élection de ses membres et le processus a été modifié de manière à tenir les élections lors de l'assemblée générale annuelle sur un seul site.

Le comité a exprimé une réserve certaine en référence à la révision du cadre de référence en matière d'éthique du CUSM puisqu'il n'a pas été invité à y participer dès le début du processus. Puisque le document énonce que le comité des usagers « joue un rôle de leadership » et qu'il est « responsable de sa diffusion auprès des usagers », nous avons insisté pour que nos voix soient prises en compte dans l'élaboration et la mise en œuvre du document et pour qu'un représentant du comité des usagers participe aux comités concernés.

Le comité a participé activement au processus d'agrément. Nous y avons fait part de plusieurs appréhensions et attentes, tel notre manque d'inclusion lors de la création du cadre de référence en matière d'éthique du CUSM ; l'offre de fauteuils roulants sur tous les sites du CUSM ; l'éventuelle installation d'une salle de purification par la fumée pour les autochtones, et le rétablissement du *Programme de soins suite au cancer* et de *L'Atelier, ABC de l'autogestion des soins*. Nous avons également cherché à renforcer la collaboration et l'inclusion des usagers dans les activités hospitalières en travaillant avec le programme de partenariat avec les usagers du CUSM.

Des préoccupations ont également été rapportées à l'administration au sujet des changements dans les services d'obstétrique et de gynécologie du CUSM —mais aussi pour d'autres services cliniques en cours de planification — entraînant des frais supplémentaires qui étaient auparavant couverts par la RAMQ et qui seraient désormais facturés aux usagers.

Tout au long de l'année, il y a eu un exode de gestionnaires expérimentés qui ont été remplacés par du personnel qui n'était pas à même de communiquer adéquatement en anglais. Cette situation était particulièrement alarmante puisque, le CUSM étant un établissement légalement désigné bilingue, cela pourrait causer des difficultés aux usagers confrontés à des barrières linguistiques à l'accessibilité aux soins. Nous avons manifesté notre inquiétude devant l'absence de plans de sortie de secours après un incendie dans un laboratoire qui a endommagé des échantillons et entraîné la fermeture des ascenseurs, semant la confusion chez les usagers qui se rendaient à leurs rendez-vous et aux centres de tests.

Nous avons pris connaissance de dysfonctionnements dans l'organisation des soins et des problèmes entre le personnel et les résidents des soins de longue durée et leurs familles, au pavillon Camille-Lefebvre. Cette situation était inquiétante et soulignait l'importance de disposer d'installations capables de répondre correctement aux besoins de soins de santé de notre population de plus en plus vieillissante souffrant de déficiences cognitives et des problèmes de comportement qui y sont associés. Nous espérons que le CUSM dispose maintenant d'un plan d'action et nous sommes heureux de pouvoir participer à la solution.

Suivant les directives du gouvernement, le Conseil d'administration a approuvé une politique de gestion des différentes formes de garde en établissement. Le comité a participé à l'élaboration de mesures visant à garantir le respect des droits des usagers hospitalisés souffrant de troubles de santé mentale.

Nous sommes heureux que la phase 1 de l'installation des unités de climatisation nécessaires pour les patients hospitalisés ait été réalisée là où c'était nécessaire, et nous attendons avec impatience l'achèvement rapide de la phase 2 avant le début de la vague de chaleur estivale habituelle, afin d'assurer le confort des patients.

Jusqu'à présent, nous attendons avec impatience la nomination d'un nouveau directeur pour l'Institut de recherche du CUSM, car en tant qu'usagers et membres de la communauté, nous avons investi dans la recherche par le biais de la collaboration, de la participation et du financement, dans l'espoir de voir le développement de traitements et de cures qui seront bénéfiques pour tous.

Nous avons sincèrement apprécié notre relation de travail conviviale et collaborative avec l'administration, et nous attendons avec impatience des changements significatifs qui conduiront à l'amélioration continue des soins.



Lisa Rosati, coprésidente
Comité des usagers du CUSM



Seeta Ramdass, coprésidente
Comité des usagers du CUSM

En décembre 2019, le CU- CUSM a décidé par résolution de nommer de nouveaux coprésidents, Nicole Savoie et Pierre Hurteau, jusqu'en mai 2020. Lisa Rosati a accepté le poste de secrétaire. Notre priorité était d'amener le comité à réfléchir à la composition du nouveau comité exécutif en mai 2020.

En outre, le comité a fourni des commentaires critiques sur le projet d'entrepôt de données du CUSM, qui vise à obtenir des données à partir des dossiers des usagers à des fins de recherche et de diagnostic sans le consentement explicite des usagers. Le comité a également réussi à assurer la participation des membres du comité au comité directeur du projet OPAL. (OPAL est une application mobile pour les usagers). Le comité est également intervenu pour améliorer l'accessibilité en faisant pression pour faire corriger la conception d'une rampe extérieure pour fauteuils roulants - qui compromettait la sécurité des usagers.

Enfin, nos activités ont été quelque peu perturbées en mars avec l'arrivée de la pandémie, mais nous avons réussi à maintenir un niveau satisfaisant d'accès à nos services pour les usagers, grâce au travail à distance de notre adjointe administrative et de plusieurs membres. Nous avons pu, entre autres, aider de nombreux usagers qui ne savaient plus comment obtenir des services.



Pierre Hurteau, coprésident
Comité des usagers du CUSM



Nicole Savoie, coprésidente
Comité des usagers du CUSM

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Priorités identifiées :

(1) Communication

- ✚ Amélioration des relations avec l'administration pour obtenir des changements significatifs dans le meilleur intérêt des usagers
- ✚ Interventions médiatiques

(2) Politiques/procédures concernant les usagers

- ✚ Contribution au projet de cadre de référence en matière d'éthique
- ✚ L'entrepôt des données du CUSM — les problèmes d'utilisation des données confidentielles sans le consentement explicite des patients et leurs conséquences pour les usagers

(3) Programmes

- ✚ Rétablissement du *Programme de soins suite au cancer*
- ✚ Rétablissement de *L'atelier, ABC de l'autogestion des soins*

(4) Modifications de l'infrastructure

- ✚ Installation d'une salle de purification par la fumée pour les Premières Nations
- ✚ Restructurer la rampe extérieure de Glen pour en faciliter l'accès

(5) Domaines à surveiller

- ✚ Les temps d'attente pour les chirurgies urgentes et électives: temps d'attente pour la chirurgie oncologique / la chimiothérapie / la radiothérapie
- ✚ Surcapacité des urgences
- ✚ Protocoles et mesures de sécurité mis en place pour les usagers et les familles pendant la pandémie de la COVID-19
- ✚ Préoccupations des usagers à la suite des changements apportés aux services d'obstétrique et de gynécologie du CUSM : fermeture de la clinique de gynécologie de l'hôpital de Lachine, déménagement des gynécologues au 5100 De Maisonneuve O., et frais supplémentaires pour les usagers pour des services dans des cliniques hors CUSM
- ✚ Préoccupations des usagers suite à la délocalisation des services de neurologie, urologie et dermatologie au 5100 De Maisonneuve O.
- ✚ Des plaintes relatives à la qualité des soins et un climat de tensions entre le personnel soignant et les familles des résidents de l'unité accueillant la clientèle ventilo-assistée de Camille-Lefebvre ont conduit l'administration à faire appel à un consultant, M. Roger Paquet qui a fait un certain nombre de constats et de recommandations contenues dans son rapport du 15 septembre 2019 (<https://cusm.ca/sites/default/files/news/Annual-Reports/Roger-Paquet-Pavillon-Camille-Lefebvre.pdf>).

Réalisations :

(1) Amélioration de la communication avec l'administration et les usagers

- ✚ Demandé et obtenu : personne ressource de l'administration pour assister aux réunions mensuelles afin de nous fournir de l'information, ainsi que des mises à jour d'appoint concernant les soins et les politiques de santé
- ✚ Création, en collaboration avec les services d'information, d'un registre Excel des plaintes des usagers
- ✚ Soumission de questions lors de toutes les réunions publiques du Conseil d'administration
- ✚ Interventions médiatiques
- ✚ Poste d'adjointe administrative à temps plein

(2) Participation

- ✚ Agrément Canada - évaluation du fonctionnement du comité lors d'un entretien.
- ✚ Révision de la politique de visites du CUSM
- ✚ Protocole du ministère avec la direction du CUSM pour la garde en établissement

(3) Aide directe aux patients

- ✚ Accès gratuit à la cablotélévision, à l'internet et aux médias sociaux pour les usagers hospitalisés, confinés dans leur chambre en raison de la pandémie de COVID-19, une gracieuseté d'Hopitel

(4) Événements

- ✚ Les élections : Mandat 2019–2022
- ✚ Dîner-conférence annuel de juin : Conférencier invité_: Dr Tom Hutchison (département de médecine et département d'oncologie, directeur du programme de soins holistiques de McGill)
- ✚ Assemblée générale annuelle publique à laquelle participent les usagers, le personnel et l'administration du CUSM. Conférenciers invités :
 - Mathieu Jackson, coordinateur de l'école du partenariat. Centre d'excellence sur le partenariat avec les usagers et le public, Université de Montréal
 - Aaron Derfel, journaliste santé de la Montreal Gazette

4. LE COMITÉ ET SES MEMBRES

À propos du comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill

Le CU du CUSM est composé d'usagers du CUSM de diverses origines socioculturelles qui sont les représentants élus de chacun des cinq (5) hôpitaux du CUSM. Il se consacre à la défense des intérêts des usagers en collaboration avec l'administration de l'hôpital afin de contrôler la qualité des soins qu'ils reçoivent dans un établissement de santé tertiaire et universitaire qui jouit d'une réputation internationale d'excellence en matière de programmes cliniques, de recherche et d'enseignement.

Chaque sous-comité de site et de mission compte deux (2) représentants au sein du CU-CUSM. Les membres ont été élus en mai 2019 pour un mandat de trois (3) ans, et resteront en fonction jusqu'à la prochaine élection, à moins qu'ils ne démissionnent, ne soient démis de leurs fonctions, nommés, réélus ou remplacés.

Le CU du CUSM comprend les sous-comités des usagers des sites et des missions suivants :

Hôpital de Lachine et du Pavillon Camille-Lefebvre - Lachine

Hôpital général de Montréal - HGM

Hôpital neurologique de Montréal - Neuro

Hôpital de Montréal pour Enfants – Conseil consultatif de la famille (CCF)

Hôpital Royal Victoria - HRV

Mission de soins de cancer - MSC

Mission médicale - MM

IDENTITÉ		SOUS-COMITÉ	RÔLE
Nom	Surnom		
Seeta	Ramdass	CCF	Coprésidente, représentante au CA
Amy	Ma	CCF	Membre – mandat de coprésidente terminé juin 2019
Lisa	Rosati	HRV	Coprésidente – élue en juin 2019
Elizabeth	Markakis	HRV	Secrétaire – démission en oct. 2019
Jean	Williams	HRV	Membre – nommée nov. 2019
Mari Jo	Pires	Neuro	Membre
Nicole	Savoie	Neuro	Membre – élue coprésidente en déc 2019
Pierre	Hurteau	MM	Membre – élu coprésident en déc 2019
Hafeez	Subhan	MM	Membre – trésorier – démission en fév 2020
Tristan	Williams	MSC	Membre
Deborah	Radcliffe-Branch	MSC	Membre – démission en sept 2019
K.	O.	MSC	Membre – nommée en nov. 2019
Evelyn	Seligman	HGM	Membre
Tom	McCutcheon	HGM	Membre
Pierrette	Leroux	Lachine	Membre
Vacant		Camille Lefebvre	Membre/résident

Exécutif du CU-CUSM : juin 2019 - décembre 2019	
Coprésidente & représentante au CA du CUSM	Seeta Ramdass
Coprésidente	Lisa Rosati
Secrétaire	Elizabeth Markakis (démission en octobre 2019)
Trésorier	Hafeez Subhan

Exécutif du CU-CUSM : décembre 2019 – mars 2020	
Coprésident	Pierre Hurteau
Coprésidente	Nicole Savoie
Secrétaire	Lisa Rosati
Trésorier	Hafeez Subhan (démission en février 2020)
Représentante au CA du CUSM	Seeta Ramdass

5. COORDONNÉES

FONCTION	IDENTITÉ		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom de famille	Téléphone	Courriel	Adresse
Coprésident	Pierre	Hurteau	514-934-1934, poste 31968	pierre.hurteau@muhc.mcgill.ca	CU-CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Coprésidente	Nicole	Savoie	514-934-1934, poste 31968	patients.comm@muhc.mcgill.ca	CU-CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1

LE PERSONNEL NON ÉLU					
Personne dans l'institution responsable du CU-CUSM: Directeur, Gestion de la qualité (DQEPE)	Keith	Woolrich	514-934-1934, poste 71333	keith.woolrich@muhc.mcgill.ca	Gestion de la Qualité Salle 500 5100 de Maisonneuve O., Mtl, QC, H4A 3T2
CU-CUSM Adjointe administrative	Siobhan Patricia	Ua' Siaghail	514-934-1934, poste 31968	siobhan.uasiaghail@muhc.mcgill.ca	CU-CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Commissaire aux plaintes associé, CUSM	Michael	Bury	514-934-1934, poste 35655	michael.bury@muhc.mcgill.ca	Bureau de la Commissaire aux plaintes du CUSM Site Glen, 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Directeur associé, Communications et Affaires publiques, personne-ressource du CU-CUSM de l'Administration du CUSM	Darren	Becker	514-934-1934, poste 36417	darren.becker@muhc.mcgill.ca	Communications et Affaires publiques du CUSM 340-2155 Guy, Mtl, QC H3G 1A4

6. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

1. Informer les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- ✚ Par le biais de la procédure de plaintes
- ✚ Achat d'affiches bilingues sur les droits des usagers
- ✚ Bannière rétractable CU-CUSM aux entrées des sites
- ✚ Participation à la formation des comités d'usagers (RPCU)

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

Participation aux comités du CUSM prévus par la loi

- ✚ Conseil d'administration du CUSM
- ✚ Gestion de la qualité et des risques (COQAR) - inactif
- ✚ Comité de vigilance - inactif

Participation aux comités du CUSM :

- ✚ Construire l'avenir de l'excellence dans la garde d'enfants en milieu scolaire - Soins complexes
- ✚ Bureau de l'amélioration de la qualité pédiatrique de l'HME
- ✚ Code blanc
- ✚ Comité de pilotage OPAL
- ✚ Conseil des infirmières et infirmiers (CECII)
- ✚ Contrôle des infections
- ✚ Conseil pour les services aux enfants et aux adolescents (CSEA) - HME
- ✚ Comité de pilotage du réaménagement de l'HGM
- ✚ Amélioration de la qualité de la mission médicale
- ✚ Comité directeur du réaménagement de Lachine
- ✚ Amélioration de la qualité : Table de concertation (partenariat avec les usagers)
- ✚ Accès téléphonique
- ✚ Comité directeur de l'éducation des usagers
- ✚ Prix d'excellence en soins infirmiers de l'HGM
- ✚ Communications : Site web du CUSM
- ✚ Accessibilité : comité pour l'intégrité psycho-sociale des personnes handicapées
- ✚ Services de consultation socioculturelle et d'interprétation - HME

Affiliation à des comités hors CUSM :

- ✚ Conseil pour la protection des malades (CPM)
- ✚ Comité des Usagers du Centre hospitalier de l'université de Montréal (CU du CHUM)
- ✚ Groupe d'experts sur la question de l'incapacité et l'aide médicale à mourir
- ✚ Groupe de travail sur l'équité de la faculté de médecine de McGill
- ✚ Salon Visez Droit

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

- ✚ Sondage sur l'accès téléphonique
- ✚ Boîtes à suggestions placées sur différents sites
- ✚ Plaintes, demandes d'assistance et commentaires reçus en personne, par téléphone ou par courrier électronique.

Le CU du CUSM tient des heures de bureau (Glen), des lignes téléphoniques et une adresse électronique.

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

Activités médiatiques - Vous trouverez ci-dessous des liens vers certaines des interviews avec les médias auxquelles nous avons participé au cours du dernier exercice financier :

28 mai 2019 : Montreal Gazette. Article d'Aaron Derfel intitulé « *Private clinics in MUHC building 'worrisome' to patient rights groups* ». Pierre Hurteau et Amy Ma cités.

<https://montrealgazette.com/news/local-news/private-clinics-in-muhc-building-worrisome-to-patient-rights-groups>

1er juin 2019 : La Presse. Article de Mario Girard intitulé « La douleur de l'attente » sur Opal et Laurie Hendren, membre du sous-comité des usagers de la Mission des soins de cancer.

<https://www.lapresse.ca/actualites/201905/31/01-5228400-la-douleur-de-lattente.php>

4 juin 2019 : The Suburban. Article intitulé « *MUHC Patient empowerment app Opal wins Prix d'excellence honour* ». Citation de Laurie Hendren (à titre posthume).

http://www.thesuburban.com/life/health/muhc-patient-empowerment-app-opal-wins-prix-d-excellence-honour/article_eb150994-86f9-11e9-b384-eb8bf05829fd.html

4 juin 2019 : CBC. Article intitulé « *'She's still living, in some sense': McGill computer scientist's app Opal wins award, days after her death* » <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/opal-app-cancer-patients-laurie-hendren-1.5161267>

19 juin 2019. CJAD : Article de Shuyee Lee intitulé « *New MUHC app helps cancer patients navigate system, keep tabs on treatment* ». <https://www.iheartradio.ca/cjad/news/new-muhc-app-helps-cancer-patients-navigate-healthcare-system-keep-tabs-on-treatment-1.9319607>

15 juin 2019 : Montreal Gazette. Article d'Aaron Derfel intitulé « *MUHC eyeing N.D.G. office building for headquarters* ». Evelyn Seligman citée. <https://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-eyeing-n-d-g-office-building-for-headquarters>

22 juin 2019 : Montreal Gazette. Article d'Aaron Derfel intitulé « *After security lapses, Montreal General embarks on hiring spree* ». Seeta Ramdass interviewée et citée. <https://montrealgazette.com/news/local-news/after-security-lapses-montreal-general-embarks-on-hiring-sprees/>

2 août 2019 : CTV. Un article du personnel de CTV Montréal intitulé « *MUHC deficit has patients' rights advocates fearing cuts to services* ». Seeta Ramdass citée. <https://montreal.ctvnews.ca/muhc-deficit-has-patients-rights-advocates-fearing-cuts-to-services-1.4535081>

2 août 2019 : Montreal Gazette. Article d'Aaron Derfel intitulé « *Heading into major deficit' finance director warns* » Lisa Rosati est citée. <https://montrealgazette.com/news/local-news/muhc-heading-into-major-deficit-finance-director-warns/>

23 septembre 2019 : Nouvelles de CJAD et CTV. Audio : « *The MUHC Patients' Committee sounding the alarm right now on wait times in the system's emergency rooms...* » (Le comité des usagers du CUSM tire la

sonnette d'alarme dès maintenant sur les temps d'attente dans les salles d'urgence du système...) Clip de Gilda Salomone lisant la question de Lisa Rosati au conseil d'administration du CUSM. Pas de lien.

9 octobre 2019 : Le Devoir. Lettre de Pierre Hurteau. « Stationnement dans les hôpitaux, une promesse non tenue ». <https://www.ledevoir.com/opinion/lettres/564398/lettre-stationnement-dans-les-hopitaux-une-promesse-non-tenue>

28 octobre 2019 : Montreal Gazette. Article d'Aaron Derfel intitulé « *Quebec will slash parking rates 'but we don't know when'* ». Pierre Hurteau cité. <https://montrealgazette.com/news/local-news/quebec-will-slash-hospital-parking-rates-but-we-dont-know-when>

10 novembre 2019 : CBC. Article de Franca G. Magnacca intitulée « *Parking fees at all Quebec public health institutions to be capped by June 2020* ». Pierre Hurteau cité. <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/parking-fees-public-institutions-capped-1.5354917>

12 novembre 2019 : Montreal Gazette. Article d'Aaron Derfel intitulé « *Patient complaints at MUHC are up or down, depending which report you read* ». Lisa Rosati et Seeta Ramdass citées. https://montrealgazette.com/news/local-news/patient-complaints-at-muhc-are-up-or-down-depending-which-report-you-read?utm_source=Sailthru&utm_medium=email&utm_campaign=Montreal%20Gazette%20Daily%20Headlines%202019-11

12 novembre 2019 : CJAD : Article de Shuyee Lee intitulé « *MUHC patient complaints: ombudsman says they've gone down, users committee says they've gone up* ». Seeta Ramdass cité. <https://www.ihearthradio.ca/cjad/news/muhc-patient-complaints-ombudsman-says-they-ve-gone-down-users-committee-says-they-ve-gone-up-1.10213462>

28 janvier 2020 : Montreal Gazette. Article d'Aaron Derfel intitulé « *Lachine Hospital ORs to reopen on Feb. 7, but concerns persist* ». Pierre Hurteau cité. <https://montrealgazette.com/news/local-news/lachine-hospital-ors-to-reopen-on-feb-7-but-concerns-persist>

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

- ✚ Les demandes d'assistance ou d'accompagnement sont régulièrement reçues et traitées immédiatement
- ✚ Les plaintes sont transmises au commissaire aux plaintes / ombudsman, avec l'autorisation de l'utilisateur et/ou le représentant, et aux des sous-comités des sites/missions respectifs

5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement du comité des résidents et s'assurer qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions

- ✚ Le poste de représentant du comité des résidents de Camille Lefebvre est demeuré vacant
- ✚ La représentante élue de Lachine a participé au suivi de la situation et des besoins des résidents et des familles
- ✚ Le CU-CUSM a prévu une provision budgétaire de 3000\$ pour le comité des résidents.

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

- ✚ Processus d'agrément et évaluation du fonctionnement des comités d'usagers

7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Fréquence:	10 réunions mensuelles/an
Durée:	3 heures
Participation/Présence:	Membres élus et observateurs
Assemblée générale annuelle:	25 octobre 2019

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

- Avec le Commissaire aux plaintes en :
 - informant les usagers et leurs familles de leurs droits
 - informant les usagers et leurs familles de leurs recours s'ils estiment que leurs droits ne sont pas respectés ou que leurs soins de santé sont compromises
 - aidant les usagers et leurs familles, à leur demande, à déposer une plainte officielle auprès du bureau de la Commissaire aux plaintes / Ombudsman
- Les réunions mensuelles, et certaines réunions de sous-comités ont été suivies par le Commissaire aux plaintes, ou son délégué.
- Des rapports ont été présentés, avec une discussion sur les tendances observées parmi les plaintes et les demandes d'assistance reçues des usagers et des familles

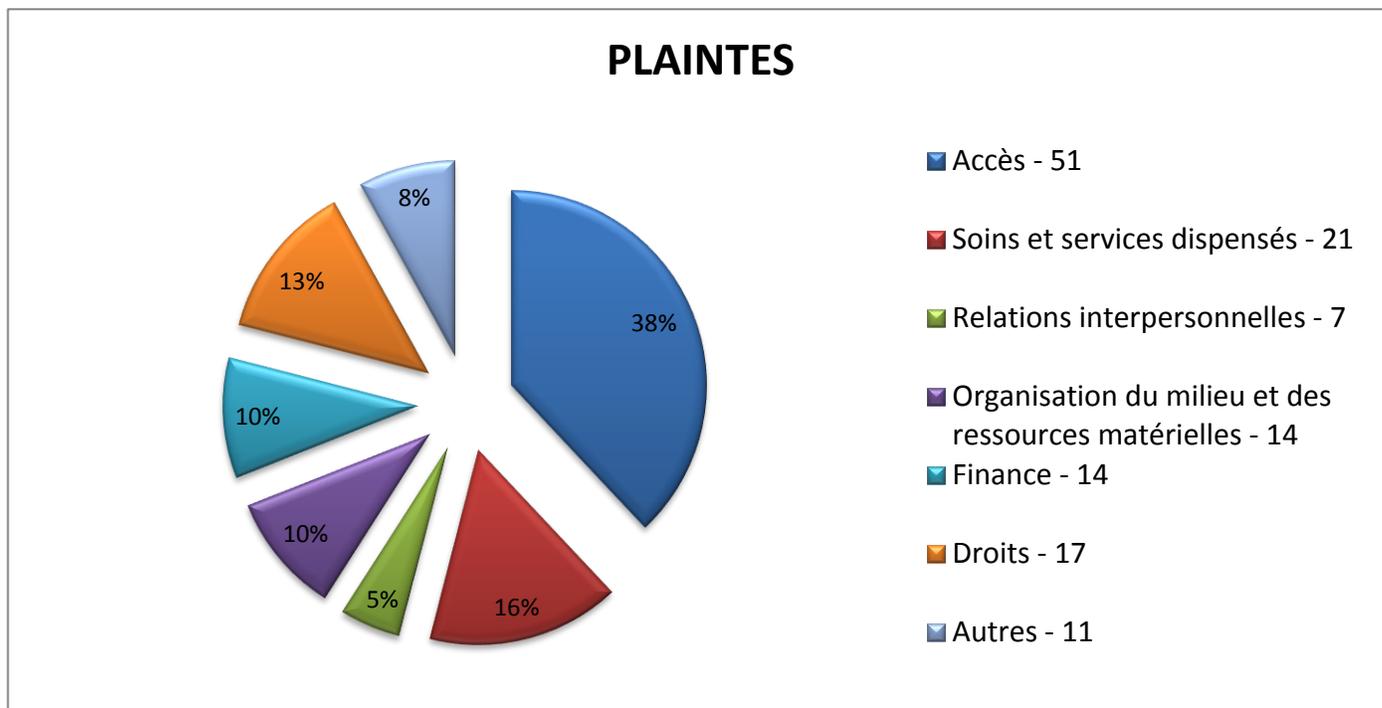
Plaintes et demandes d'assistance reçues par le Comité des usagers du CUSM :

	Partagées avec Commissaire	Pas partagées	Totaux
Plaintes	97	38	135
Demandes d'assistance	8	76	84
Totaux	105	114	219

Catégories de plaintes: Vous trouverez ci-dessous les catégories de plaintes telles que définies et résumées par le ministère de la Santé pour les besoins du système de collecte de données SIGPAQS¹.

Catégorie de plaints	%	Nombre
Accès	38%	51
Soins et services dispensés	16%	21
Relations interpersonnelles	5%	7
Organisation du milieu et des ressources matérielles	10%	14
Finance	10%	14
Droits	13%	17
Autres	8%	11
Plaintes totaux	100%	135

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



Définitions des catégories de plaintes basées sur le Système intégré de gestions des plaintes et amélioration de la qualité des services) (SIGPAQS) du MSSS :

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

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

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

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

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

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

Autres objets de demandes : autre objet.

Demandes d'assistance :

Les usagers, les familles, les employés, etc. peuvent contacter les bureaux du CU-CUSM pour demander des informations concernant :

- Les droits des usagers
- Déposer une plainte
- Naviguer dans le système
- Orientation vers les ressources appropriées
- Accompagnement

9. OBJECTIFS FIXÉS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Continuer à surveiller les enjeux touchant les soins aux usagers et leurs droits pendant la pandémie de la COVID-19, de même que ce qui affecte les résidents du Pavillon Camille-Lefebvre, leurs familles et le rôle des proches-aidants
- Continuer à surveiller les délais des chirurgies électives, ainsi que tous les autres traitements nécessaires prévus pendant cette pandémie de la COVID-19
- Veiller à ce que les appareils de climatisation soient installés là où elles sont nécessaires
- Assurer l'installation d'une pharmacie au site Glen
- Les médias sociaux : Page Facebook pour les usagers
- Amélioration du fonctionnement du comité
- Maintien et recrutement
- Définition du rôle de l'adjointe administrative
- Suivre de près le développement du projet OPAL et son extension à l'ensemble des usagers du CUSM
- Monitorer la mise en application du plan d'action du Rapport Paquet à Camille-Lefebvre
- Trouver un représentant du comité des résidents du Pavillon Camille Lefebvre pour le CU-CUSM.

10. CONCLUSION (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)

Pour l'avenir, nous prévoyons de multiples défis et nécessité de surveiller avec vigilance d'un arriéré de traitements différés mais vitaux, en raison de la priorité de la pandémie de COVID-19. Nous prévoyons également de continuer à suivre, dans l'ensemble de notre institution, l'évolution constante de l'important - et unique au Québec - projet d'accès aux soins de santé pour les personnes sourdes.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir Annexes 3A, 3B et 4.

12. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DU PAVILLON CAMILLE LEFEBVRE

Voir le rapport d'activités du comité des résidents du pavillon Camille Lefebvre à la page suivante.



**Rapport d'activités
du comité des résidents
du pavillon Camille Lefebvre**

Membres

Yvan Cardinal – Président

Pierrette Leroux – Trésorière

Nicole Allard – Membre

Yvon Brisson – Membre

Raymonde Deslauriers – Membre

Mari Jo Pires – Membre du CU du CUSM

Lorine Jean-Marie – Infirmière gestionnaire, 2e est

Kim Feci – Infirmière gestionnaire adjointe, 2e est

Judith Morlese – Infirmière gestionnaire, 3e & 4e est

Kham Bouphanouvong – Infirmier gestionnaire adjoint, 3e & 4e est

Pina Ventulieri – Gestionnaire des Services thérapeutiques

Christine Lapointe – Technicienne en loisir

Michael Bury – Ombudsman/Commissaire aux plaintes, CUSM

Projets 2019-2020

Semaine des droits des usagers :

Le documentaire intitulé "La Contestation de Claude Brunet" a été projeté.

À l'entrée du pavillon Camille Lefebvre, le dépliant du comité des usagers a été distribué.

Le comité des résidents a répondu aux questions des résidents et de leurs familles.

Participation : Nicole Allard et Yvon Brisson

Affiches posées : *Vos droits en tant qu'utilisateur du réseau de santé et de services sociaux.*

Préparation et distribution de trousse d'accueil pour les résidents du Pavillon Camille Lefebvre

Campagne sur l'hygiène des mains auprès du personnel

Participation au Congrès du Conseil pour la protection des malades (19-20 septembre 2019)

Collaboration et participation à la rencontre d'Agrément Canada

Participation : Pierrette Leroux

Rénovations des salles de bain, 3e & 4e est

Nouveaux rideaux et couvre-lits, 3e & 4e est

Peinture des aires communes

Ventilation du fumoir

Tabliers anti-brûlure pour les fumeurs

Évaluation de l'offre des menus et variation, avec l'implication des résidents pour le choix

Sondage sur la satisfaction des résidents en cours

Babillard électronique

Nouvelles laveuse et sècheuse sur 4e est

Recrutement de bénévoles

Participation : Rita Guilione

Dépenses: collations pour les réunions du comité des résidents, transport associés aux réunions du CU-CUSM et participation à une conférence.

SITUATION PARTICULIÈRE : PANDÉMIE DE COVID-19

Mise en place d'un projet de communication entre les résidents du Pavillon Camille Lefèvre et leurs familles:

Personne responsable : Pina Ventulieri

Première action : 17 mars 2020, appels téléphoniques.

Deuxième action : 24 mars 2020, réunions vidéo.

Depuis le 10 avril 2020, ces services sont également offerts aux usagers de l'Hôpital de Lachine.

Projets prévus pour 2020-2021

En 2020, nous proposerons des ateliers aux résidents et à leurs familles sur les sujets de la maltraitance (psychologique, physique, intellectuelle, etc.) et les droits des résidents.

Nous inviterons un notaire à faire une présentation sur le thème des mandats de protection notariés (également appelés mandats notariés en cas d'incapacité) et sur la prise d'effet d'un tel mandat.

Le comité est satisfait du déroulement des actions entreprises par l'hôpital en ce qui concerne la pandémie de COVID-19.

Nous remercions la Direction pour leur précieuse collaboration.

Bien à vous,

Pierrette Leroux, Trésorière

Au nom du comité des résidents du Pavillon Camille-Lefebvre