

**Le Comité des usagers**  
du Centre universitaire de santé McGill

The McGill University Health Centre  
**Patients' Committee**

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

**RAPPORT D'ACTIVITÉS  
2023-2024**

*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

<b>1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT</b>	3
<b>2. MOT DE LA PRÉSIDENTE</b>	3
<b>3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES</b>	4
<b>4. COORDONNÉES DES MEMBRES</b>	5
<b>5. TENUE DES RENCONTRES</b>	5
<b>6. BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b>	6
<b>7. SOUS-COMITÉS D'INTÉRÊT ET GROUPES DE TRAVAIL DU COMITÉ DES USAGERS</b>	13
<b>8. COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CAMILLE-LEFEBVRE</b>	16
<b>9. FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS</b>	17
<b>10. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES</b>	26
<b>11. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE À VENIR</b>	27
<b>12. CONCLUSION</b>	27
<b>13. RAPPORT FINANCIER</b>	27

## 1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

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

### Le CUSM est composé de :

L'Institut Allan Memorial – Allan

L'Hôpital général de Montréal – HGM

L'Institut-Hôpital neurologique de Montréal – Neuro

L'Hôpital de Lachine et le CHSLD Camille-Lefebvre

Le Centre de la reproduction du CUSM

et, sur le campus Glen,

Le Centre du cancer des Cèdres – CCC

L'Institut thoracique de Montréal – ITM

L'Hôpital de Montréal pour enfants – HME

Le Centre académique de santé de l'œil de McGill – CASOM

L'Institut de recherche – IR

L'Hôpital Royal Victoria – HRV

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2023-2024 fut la première année complète du Comité des usagers (CU), ayant été entièrement renouvelé en novembre 2022. Et quelle année ce fut !

Le CU était ravi de pouvoir rouvrir son bureau, offrir une assistance aux patients qui tentent de naviguer notre institution vaste et diversifiée, et fournir aide et soutien à ceux qui souhaitent exprimer leur mécontentement et/ou soumettre des plaintes formelles. Nous avons consacré moins de temps aux formations et aux webinaires, et plus de temps directement à l'exécution de notre mandat ; notamment, informer et défendre les droits des usagers et soutenir l'amélioration de la qualité des services offerts par le CUSM et des conditions de vie au CHSLD Camille-Lefebvre, tout en respectant et en défendant la dignité, les droits et les libertés de tous les usagers.

Nous étions ravis de voir nos sous-comités d'intérêts opérationnels et sommes reconnaissants de leur collaboration et de leur collégialité. Ce fut un privilège de faire la connaissance de tant de défenseurs des patients motivés et dévoués, et réconfortant de voir tout leur travail généreux et leurs projets inspirés.

Le CU a poursuivi son étroite collaboration avec la liaison administrative du CUSM et le bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Étant donné qu'une grande partie des fonctions quotidiennes du CU impliquent des usagers qui expriment leur insatisfaction quant à la manière dont eux-mêmes ou leurs proches ont été traités, ou quant à la qualité des soins reçus, les commissaires aux plaintes (CPQS) jouent un rôle essentiel en aidant à résoudre ces problèmes de la manière la plus efficace et la plus

satisfaisante possible. Nous remercions tous les membres du bureau du CPQS pour leur réceptivité et leur réactivité envers notre comité, mais surtout envers nos patients.

Les membres du CU, comme tous les patients du CUSM, ainsi que tous les patients et citoyens de la province, sont profondément préoccupés et consternés par les déficiences de notre réseau de santé, avec les conséquences que cela entraîne sur les soins aux patients. Des pénuries critiques de main-d'œuvre persistent dans l'ensemble du réseau, entraînant des fermetures continues de lits et l'incapacité de faire fonctionner de nombreux départements à pleine capacité. Cela aggrave encore la crise de surpeuplement des services d'urgence et contribue aux temps d'attente inacceptables pour les études d'imagerie, les procédures et les chirurgies, entre autres. Le CU reconnaît l'engagement de l'administration à relever ces défis complexes et réfractaires et se réjouit de voir un certain nombre d'initiatives mises en place. Néanmoins, les soins restent souvent sous-optimaux, et nous constatons que les résultats compromis sont supportés de manière disproportionnée par les plus vulnérables d'entre nous : les personnes âgées, celles qui souffrent de problèmes de santé complexes et celles qui sont membres de communautés racialisées, immigrantes ou socioéconomiquement défavorisées. Le CU reste déterminé à démanteler les obstacles systémiques, à combler les lacunes en matière de soins et à garantir que tous les patients du CUSM reçoivent un accès et des soins équitables, de manière sûre et accueillante.



Ingrid Kovitch  
Présidente du Comité des usagers du CUSM



Deborah Radcliffe-Branch  
Vice-présidente du Comité des usagers du CUSM

### 3. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

#### Liste des membres du Comité des usagers du CUSM au 31 mars 2024 :

Nom	Fonction
Ingrid Kovitch	Présidente et représentante au C.A.
Deborah Radcliffe-Branch	Vice-présidente
Amanda Bercovitch	Secrétaire
Eligio (Joe) Ojeda	Trésorier
Shari Neudorf	Membre
Alex Galli	Membre
Danielle Carter	Présidente du Comité de résidents du CHSLD Camille-Lefebvre et membre désignée au CU

#### 4. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	NOM	COORDONNÉES		
		Téléphone	Courriel	Adresse postale
Présidente du CU	Ingrid Kovitch	514-934-1934 poste 31968	<a href="mailto:ingrid.kovitch@muhc.mcgill.ca">ingrid.kovitch@muhc.mcgill.ca</a>	CU-CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Personne-ressource du CU (agente administrative)	Siobhan Patricia Ua'Siaghail	514-934-1934 poste 31968	<a href="mailto:patients.comm@muhc.mcgill.ca">patients.comm@muhc.mcgill.ca</a>	CU-CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Agent de liaison du CUSM	Keith Woolrich	514-934-1934 poste 43943	<a href="mailto:keith.woolrich@muhc.mcgill.ca">keith.woolrich@muhc.mcgill.ca</a>	Directeur par intérim des ressources informationnelles (anciennement Directeur de la Qualité du CUSM) 350-5100 De Maisonneuve Ouest, Mtl, QC H4A 3T2

#### 5. TENUE DES RENCONTRES

Toutes les rencontres du CU ont été virtuelles, aux dates suivantes :

- 18 avril 2023
- 16 mai 2023
- 20 juin 2023
- 11 septembre 2023
- 10 octobre 2023
- 15 novembre 2023
- 13 décembre 2023
- 24 janvier 2024
- 19 février 2024
- 18 mars 2024

**Assemblée générale annuelle (AGA) :** L'AGA pour l'année 2023 a eu lieu le 14 juin 2023, et celle de 2024 est prévue le 10 juin 2024.

## 6. BILAN DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le CU est redevable aux nombreux patients, proches et soignants qui fournissent des suggestions inestimables et qui nous alertent sur une myriade de problèmes et de préoccupations que nous pourrions ensuite résoudre. Nous ne serions pas en mesure d'effectuer notre travail sans ces commentaires critiques, et nous sommes reconnaissants à tous ceux qui se sont manifestés et nous ont contactés.

Voici un échantillon de certains des problèmes que nous avons abordés au cours de la dernière année :

### Accès

- Mobilité réduite

Le CU poursuit ses travaux vers l'atteinte de ce qui suit :

- Qu'il y ait suffisamment de fauteuils roulants à la disposition des patients et qu'ils soient disponibles aux bons endroits
- Que les vestiaires de radiologie soient accessibles aux fauteuils roulants, qu'ils soient équipés de barres d'appui et que de grandes jaquettes soient disponibles pour préserver le confort et la dignité de ceux qui en ont besoin
- Qu'il y ait des tables adaptées dans les cafétérias de tous les sites du CUSM pouvant accueillir les usagers en fauteuils roulants
- Qu'il y ait des toilettes entièrement accessibles sur le site Glen, dotées d'un levier Hoyer au plafond, d'une table à langer pour adultes, etc. Bien que des réunions aient eu lieu avec le gestionnaire de projet, les travaux n'ont pas encore commencé.
- Que toutes les entrées accessibles aux personnes handicapées au Neuro soient correctement identifiées avec une signalisation adéquate (et que la page du site Web du CUSM pour le stationnement au Neuro ait été refaite, tant dans le contenu que dans les graphiques)

- Dossier surdité

La « Décision Eldridge » a été rendue par la Cour suprême du Canada en 1997 et précise qu'en vertu de la Charte canadienne des droits, les personnes sourdes ont droit à l'interprétation en langue des signes pour tous les services médicaux couverts par la Loi canadienne sur la santé. Le CU avait déjà obtenu un rapport de l'Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité (ICDRI) contenant plusieurs recommandations, et nous avons constitué un groupe de travail qui s'est réuni à plusieurs reprises. Ce dossier relève du mandat du Comité d'accessibilité, et celui-ci a défini une feuille de route, avec des objectifs et des dates spécifiques. Le CU restera en contact étroit avec eux pour s'assurer que les obligations du CUSM envers cette communauté soient respectées.

### Unité de soins palliatifs aigus

Les coprésidentes du CU ont rencontré à plusieurs reprises le Dr Justin Sanders, titulaire de la chaire de médecine de soins palliatifs du CUSM, pour répondre aux préoccupations concernant le statut de ce département au sein du CUSM et ses multiples évolutions et itérations au cours de la dernière année.

Au plus fort de la pandémie de COVID-19, le service de soins palliatifs aigus du site Glen a été contraint de céder 6 de ses 12 lits. Ceux-ci ont été brièvement rapatriés, mais l'unité a ensuite été brusquement déplacée de son unité spécialement construite, qui comprenait entre autres des espaces pour la musique et l'art-thérapie, vers une autre unité plus petite (2 lits de moins) sans espace pour ces autres activités et thérapies.

Le CU note la différence de l'unité de soins palliatifs aigus (USPA) avec les lits de soins palliatifs utilisés uniquement pour les patients nécessitant des soins de fin de vie. En revanche, il offre une expertise et des traitements hautement spécialisés aux patients présentant des symptômes réfractaires provenant d'un large

éventail de conditions médicales complexes et à des moments variables de l'évolution de leur maladie. Il s'agit de patients qui seraient admis dans d'autres services et donc ne pas être pris en charge de manière optimale. Leurs symptômes ne seraient généralement ni traités ni soulagés et, par conséquent, non seulement ils souffrent davantage, mais ils restent à l'hôpital pendant des périodes inutilement longues. L'USPA a le potentiel de fournir des soins compatissants, ciblés et efficaces, ainsi que d'accélérer le congé et le retour des patients à leur domicile. Ce faisant, cette unité libère ultimement des lits de soins aigus et de nombreuses études ont démontré qu'il s'agissait d'une mesure de réduction des coûts. Le CU s'engage à soutenir ce service hautement spécialisé et à veiller à ce qu'il reste, de manière appropriée, dans notre institution hautement spécialisée.

### **Visibilité, médias sociaux et site internet du CUSM**

Afin d'accroître la visibilité du CU au sein du CUSM, le comité :

- A conçu et imprimé de nouvelles affiches autoportantes (roll-ups) et de nouvelles affiches murales, et assuré la distribution de ceux-ci dans tous les sites du CUSM
- S'est assuré que les informations concernant le CU soient affichées sur les écrans plasma dans les différentes salles d'attente des cliniques.
- A apporté des modifications mineures aux dépliants sur les droits des patients, imprimé un stock important, commandé des porte-dépliants en plexiglas et est en voie de les distribuer à divers endroits dans tous les sites du CUSM.
- Produira des signets du CU pour une large distribution, et il y aura bientôt une réunion avec l'équipe graphique du CUSM.
- A étendue la page Facebook du Comité des usagers pour inclure des informations sur les services et les activités (CUSM, CU, sous-comités de défense des droits) qui sont directement pertinents pour la communauté des patients du CUSM.
- A travailler avec le service des communications pour retravailler complètement le contenu de la page du CU sur le site Web du CUSM. Le contenu a été finalisé, mais les modifications doivent toujours être mises en ligne
- A accepté de travailler avec les Communications sur un groupe de discussion pour évaluer les propositions pour un tout nouveau site Web du CUSM.
- A mis en place et a animé des tables d'informations pendant la semaine des droits des usagers, afin d'informer les patients, les familles et les soignants de leurs droits et de la manière dont le CU peut les servir.

### **Services alimentaires au département de l'Urgence**

Nous avons été informés de multiples problèmes avec les services alimentaires à l'urgence :

- Le nombre de plateaux-repas livrés était insuffisant, de sorte que même les patients officiellement « admis » ne recevaient pas toujours un repas.
- Les plateaux n'étaient pas étiquetés avec les noms des patients, comme c'est le cas sur les unités. Il s'agissait d'un problème de sécurité important, compte tenu des allergies et d'autres restrictions alimentaires.
- Les plateaux n'étaient pas étiquetés en fonction du type de régime alimentaire sur le plateau, et leur contenu n'était pas non plus détaillé (comme c'est le cas dans les unités).
- Les patients avaient du mal à faire consigner et respecter leurs restrictions alimentaires. Aucune autodéclaration de besoins alimentaires n'était acceptée sans ordonnance médicale (intolérance au gluten/célieque, etc.). Cependant, les ordonnances médicales n'étaient souvent pas saisies/spécifiées.

Nous avons travaillé longuement avec les services alimentaires pour établir des systèmes garantissant que toutes les préoccupations étaient prises en compte et rectifiées.

### **Clinique métabolique**

Le CU a reçu plusieurs plaintes de patients de cette clinique, notamment concernant des délais excessifs (jusqu'à 2 heures) pour l'obtention du congé APRÈS avoir vu leur médecin. Sans système de numérotation, les patients étaient obligés de faire la queue pendant toute leur longue attente.

Le CU a collaboré avec le gestionnaire de la clinique pour mettre en place des systèmes permettant de résoudre ces enjeux, notamment une signalisation améliorée, la garantie qu'un distributeur de billets électroniques serait utilisé et en prévoyant la présence de bénévoles dans la clinique pour faciliter le système d'obtention du congé et aider les patients, et plus particulièrement les plus vulnérables.

### **Salle de réunion au Centre de ressources pour les patients**

Les problèmes de chaîne d'approvisionnement au plus fort de la COVID ont obligé l'institution à stocker une masse critique de médicaments importants. Cela nécessitait un espace de stockage répondant à certaines spécifications : contrôle de la température, étagères, possibilité de verrouillage, etc. Une salle de réunion au Centre de ressources pour les patients a été prise à cet effet et continue d'être utilisée. Cette salle de réunion est d'une grande valeur pour les bibliothécaires du CUSM, pour le personnel ainsi que pour les patients et leurs familles. Le CU a collaboré avec l'agent de liaison de l'administration, ainsi qu'avec le gestionnaire des installations, pour trouver un autre lieu de stockage afin de permettre le rapatriement de cette salle importante.

### **Comptoir d'information au site Glen**

Le CU a reçu de nombreuses plaintes et commentaires concernant le manque de personnel au bureau d'information pour adultes du site Glen. Les *Wayfinders* nous ont contacté à plusieurs reprises, soulignant qu'ils sont incapables d'aider les patients avec bon nombre de leurs besoins. Le CU a poursuivi ses demandes à la direction de prioriser ce service et continuera son travail pour s'assurer que le site du CUSM avec le plus grand volume de soins aux patients et de trafic soit en mesure de fournir ce service essentiel.

### **Cartes et outils de navigation du site Glen**

Le CU note que les nouvelles cartes de navigation affichées partout sur le site Glen sont orientées « à l'envers ». De plus, bien que les comptoirs de restauration soient identifiés, il manque des couloirs et même les rangées d'ascenseurs ne sont pas affichées ou identifiées. Tous ces facteurs rendent leur utilisation efficace très difficile. Le Comité a fait part de ses préoccupations au Service des communications.

Le Comité a également exploré les options de plateformes de navigation interactives, dont une semblable à celle utilisée à l'HGJ. Malheureusement, ces outils sont d'un coût prohibitif et ne sont pas vraiment considérés comme des dépenses éligibles pour un CU, selon le ministère. Le CU a soulevé cette question auprès de l'agent de liaison de la direction et a été informée que des plans de mise à niveau des services Internet incluent une capacité de navigation interactive.

### **Opal**

Cette application pour téléphone intelligent, développée à même le CUSM, permet aux patients du Centre du cancer des Cèdres d'accéder à des données médicales contextualisées, du matériel éducatif personnalisé, des résultats de laboratoire, des notes médicales et des plans de traitement. Il encourage les patients à participer activement à leurs soins et à mieux comprendre leur maladie, et leur permet de poser des questions plus pertinentes lors de leurs rendez-vous. Il est bien établi que les patients mieux informés présentent des niveaux d'anxiété moindres et de meilleurs résultats en matière de santé. L'application sert également de système de gestion de salle d'attente, ce qui permet à la fois d'avertir les patients des rendez-vous et de libérer le personnel d'accueil et administratif de ces tâches. Étant donné que les patients peuvent accéder à leurs dossiers et à leurs résultats, les Archives sont moins sollicitées pour les fournir.

Au fil des années, l'application, utilisée par plus de 6 000 patients, a été largement saluée, a remporté de nombreux prix et a été extrêmement appréciée par les patients (98,8 % des utilisateurs d'Opal la

recommanderaient à d'autres patients). De plus, les utilisateurs d'Opal ont un taux d'absence non-motivée à leurs rendez-vous de 5 à 10 % inférieur à celui des patients n'utilisant pas Opal.

Malgré le succès objectif d'Opal, mesuré par de nombreux indicateurs, l'application et l'équipe de soutien fonctionnent uniquement grâce à des subventions, qui vont bientôt expirer, laissant les patients sans alternative viable pendant encore de nombreuses années. Afin de pouvoir continuer à offrir ce précieux service aux patients et de pouvoir l'étendre aux départements intéressés, l'équipe de l'IR a demandé du financement au CUSM. Les co-présidentes du CU ont été contactées par l'équipe derrière l'application et les ont rencontrés à plusieurs reprises. Nous avons tenté de tendre la main et de faciliter la communication avec la direction, et espérons sincèrement que cet outil clinique bien-aimé continuera à être disponible pour tous ceux pouvant en bénéficier.

### **Langue des séances publiques du Conseil d'administration**

L'utilisation de l'anglais lors de la partie publique des séances du Conseil d'administration a progressivement diminué, jusqu'à ce que les réunions se déroulent entièrement en français, tant à l'oral que dans les diapositives présentées. Le CU recevait un nombre croissant de plaintes de la part d'usagers et d'employés concernant leur incapacité à comprendre ces séances importantes. Le Comité reconnaît les contraintes imposées par le projet de loi 96, mais il ne semble pas y avoir quoi que ce soit dans la loi interdisant l'usage de l'anglais dans ce contexte, étant donné la désignation du CUSM comme établissement bilingue.

Le Comité a fait part de ces préoccupations sur une base mensuelle à l'agent de liaison de la direction. Nous sommes heureux de constater que le CUSM a obtenu des conseils juridiques et a récemment mené ces réunions de manière bilingue. Nous avons par la suite reçu des commentaires reconnaissants de la part des patients et du personnel qui apprécient cet accommodement.

### **Projet de loi 15 (PL15)**

Le CU a été très préoccupé au cours de la dernière année par le PL15 et les implications qui en découlent pour les comités d'usagers de toute la province. Nous avons passé beaucoup de temps à examiner chaque itération et à assister à des réunions pour discuter et être informés de chaque ensemble de changements. Le Comité remercie le CPM, le RPCU et tous les groupes de défense des patients pour leurs efforts considérables et inlassables afin de garantir que la voix des usagers continue d'être entendue et représentée.

### **Règlement sur la gouvernance du CU**

Le règlement de gouvernance du CU a été modifié et adopté en novembre 2023 afin de mieux refléter les réalités de notre fonctionnement. Des modifications supplémentaires seront apportés pour mieux s'aligner au PL15 suite à son entrée en vigueur, prévue au printemps 2024.

### **Retards pour les chirurgies oncologiques et les études d'imagerie**

Le CU est très préoccupé par les retards critiques dans les services, en particulier pour les chirurgies oncologiques qui dépassent les limites recommandées et pour les études d'imagerie. Étant donné qu'il existe plusieurs cliniques chirurgicales privées qui fonctionnent sous la RAMQ (donc sans frais pour le patient), nous aimerions savoir pourquoi les cas ne sont pas référés à ces cliniques une fois le dépassement des délais acceptables (ou mieux, en anticipation.) De même, nous sommes perplexes devant le fait qu'il y ait des patients en attente depuis plus d'un an pour un rendez-vous en échographie et qui ne sont pourtant pas référés vers des cliniques privées, alors que le coût de ces examens dans ces cliniques est entièrement couvert par la RAMQ. Cette question a été soulevée auprès du Commissaire aux plaintes, et la présidente compte effectuer un suivi à ce sujet au niveau du Comité de vigilance.

### **Collaborations et consultations de patients**

Tout au long de l'année, le CU a répondu à des demandes et a collaboré à une grande variété de projets du CUSM dans son rôle de patients consultants. Voici quelques exemples de ces demandes :

- un pharmacien de soins intensifs demandant un co-auteur pour une étude concernant les retards dans l'instauration d'antibiotiques contre la septicémie
- un médecin impliqué dans la loi de Vanessa (qui identifie et signale les effets indésirables graves des médicaments) cherchant de l'aide pour contacter et informer les patients et leurs familles
- le service des communications, à la recherche de commentaires et de collaboration dans le processus de refonte du site Web du CUSM
- la Direction des soins infirmiers, à la recherche d'un patient-consultant dans le cadre d'un projet pilote (Optimisation de la prestation des soins infirmiers)
- le comité de développement professionnel continu de McGill, sollicitant l'avis des patients pour s'assurer que leurs programmes soient correctement centrés sur le patient.

### **Lettres de reconnaissance aux technologues en radio-oncologie**

Le CU a été informé d'une pénurie critique de technologues en radio-oncologie, une situation qui engendre de graves retards dans les traitements contre le cancer. Cela aggrave davantage le stress et les exigences des technologues restants et on craint des départs additionnels, aggravant la situation déjà désastreuse. Le CU a contribué à une initiative du Cancer Care Mission visant à recueillir des lettres de patients et de leurs familles exprimant leur gratitude pour le travail effectué par ces précieux soignants.

### **Tableau des messages de gratitude**

Le Comité des usagers salue les efforts de tout le personnel du CUSM qui travaille sans relâche et dans des conditions très difficiles pour prodiguer les meilleurs soins possibles aux patients. Nous ne sommes pas seuls à exprimer notre reconnaissance et notre appréciation : le Comité reçoit de nombreuses notes de remerciement de la part de patients et de membres de leur famille reconnaissants, et les histoires qu'ils partagent sont réconfortantes et inspirantes. Le CU a décidé de compiler ces lettres et a créé un tableau de messages de gratitude qui sera inclus sur la nouvelle page de son site Web. Nous espérons que le personnel appréciera de voir que ses efforts ne sont pas passés inaperçus ; en fait, ils ont parfois vraiment changé des vies. Et nous espérons que ces histoires aideront les patients du CUSM à avoir confiance dans les soins exceptionnels qu'eux et leurs proches reçoivent.

### **Participation des membres du CU ou de ses sous-comités d'intérêts à des rencontres ou des ateliers :**

#### **AVRIL:**

1<sup>er</sup> avril : Le plan d'action (RPCU)

4 avril : Les fonctions des comités des usagers et de résidents (RPCU)

5 avril : *Beyond Training: How to Incorporate Equity in Hiring Processes to Welcome Newcomers into the Workforce* (National Newcomer Navigation Network-N4)

5 avril : *Users' Rights and Filing Complaints within the Health system* (Hosted by Gay and Grey)

6 avril : *Patient Safety Lunch & learn: Incident analysis as part of the incident management continuum* (CUSM)

18 avril : États généraux du travail social (RPCU)

18 et 20 avril : Les droits et obligations des usagers au quotidien (RPCU)

19 avril : *Part of the Solution, Not the Problem: Recommendations for Welcoming Internationally Trained Physicians into Canada's Health Care Sector*. (N4)

19 avril : Webinaire sur l'exploration des propositions de réforme du Projet de loi 15 (PL15), intitulé « Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace » (RPCU)

19 avril : Webinaire-Midi présentée par la Dre Lucie Opatrny, PDG du CUSM, sur le nouveau projet de loi 15 (CUSM)

20 avril : Les droits et obligations des usagers au quotidien (RPCU)

26 avril : *Role and commitment of committee members* (RPCU)  
27 avril : *Patient Safety Lunch & learn: A helping hand: programs to foster professional and personal safety* (CUSM)

#### **MAI:**

16 mai : Santé Québec : le bon remède pour le réseau? (Collège des médecins du Québec)  
18 mai : *Patient Safety Lunch & Learn: Promoting a reporting culture for safer care* (CUSM)  
24 mai : *Digitizing Healthcare: AI and Equity Concerns* (Département de pédiatrie de l'Université McGill)  
25 mai : Adaptation, inclusion et partenariat (Unité de recherche en éthique pragmatique de la santé) (Institut de recherches cliniques de Montréal-IRCM)  
25 mai : Savoir communiquer avec ses différents partenaires (RPCU)  
30 mai : *Cedars CanSupport Public Lecture in Supportive and Palliative Care* (Cedars CanSupport)

#### **JUIN :**

7 juin : Rencontre d'information publique sur le projet de modernisation de l'Hôpital de Lachine (CUSM)  
8 juin : AGA du Conseil pour la protection des malades (CPM)  
21 juin : *Culture is Healing: Exploring Root Causes of Indigenous Health Inequity* (N4)  
21 juin : En collaboration avec l'École de santé populationnelle et globale de la Faculté de médecine et des sciences de la santé de l'Université McGill, le CUSM a organisé le visionnement d'un film et une conférence de Katsi'tsakwas Ellen Gabriel, à l'occasion de la Journée des peuples autochtones. Titre du film : *ie'nikonrashátste - Strong spirits: Surviving Canada's Indian residential school system* (CUSM et McGill)  
22 juin : *Green Bioethics: Sustainable Health Care* (Pragmatic Health Ethics Research Unit) (Institut de recherches cliniques de Montréal - IRCM)  
29 juin : *Patient Safety Lunch & Learn: Avoiding misunderstandings: communication during transitions of care* (CUSM)

#### **JUILLET :**

S.O.

#### **AOÛT :**

S.O.

#### **SEPTEMBRE:**

8 septembre : *First Nations' loss of confidence in institutions* (Département de pédiatrie de l'Université McGill)  
27 septembre : *How Can an Indigenous Child Disappear During a Hospital Stay? First Nations' Loss of Trust in Institutions* (Département de pédiatrie de l'Université McGill)  
27 septembre : *Ensuring Equitable Health Care Through Interpretation: From Concept to Practice* (N4)  
28 septembre : Symposium sur l'expérience patient du Conseil pour la protection des malades (CPM)

#### **OCTOBRE:**

4 octobre : *Poverty, Unmet Social Needs and Impact on Adherence to Medication* (Département de pédiatrie de l'Université McGill)  
5 octobre : Quand la santé durable rejoint santé participative, inclusive et éco-sociale : moyens d'action des agences subventionnaires (Unité de recherche en éthique pragmatique de la santé) (Institut de recherches cliniques de Montréal - IRCM)  
12 octobre : Suivi PL 15, état de la situation (CPM)  
12 et 13 octobre : Congrès RPCU– Parlons décentralisation au bénéfice des usagers (RPCU)  
13 octobre : *Advancing Health Equity Through Standards: People-Centred Care* (Health Standards Organization – HSO)  
19 au 22 octobre : *The 5th International Congress on Whole Person Care* (McGill)

**NOVEMBRE :**

28 novembre : *The Key Role of the Family Doctor throughout a Cancer Patient's Journey*. (Cedars CanSupport, CUSM)

**DÉCEMBRE :**

7 décembre : *Tools for dialogue: a pragmatist approach to moral reasoning in health care and research* (Pragmatic Health Ethics Research Unit) (Institut de recherches cliniques de Montréal)

**JANVIER :**

16 janvier : Rencontre *Town Hall* (CUSM)

**FÉVRIER :**

7 février : *World Cancer Day. Close the Gap. Public lecture*. (Cedars CanSupport, CUSM)

15 février : *Clinic Moral distress and strategies to build moral community in healthcare - Pragmatic Health Ethics Research Unit*, IRCM)

20 février : *Black History Month at the RI-MUHC: Let's learn, celebrate and connect!* (Comité aviseur EDI, IR=CUSM)

23 février : Rencontre *Town Hall* de l'HME (Département de pédiatrie, CUSM)

**MARS :**

1<sup>er</sup> mars : *Indigenous Realities in Healthcare* (Comité EDI du Neuro, CUSM)

14 mars : Transition de soins, culture organisationnelle et le projet participatif Parachute. (Unité de recherche en éthique pragmatique de la santé) (Institut de recherches cliniques de Montréal)

22 mars : La maltraitance envers les aînées et adultes en situation de vulnérabilité (RPCU)

28 mars : Le management des risques éthiques : un projet concret pour favoriser le développement d'une culture sensible à l'éthique dans votre organisation. (Unité de recherche en éthique pragmatique de la santé) (Institut de recherches cliniques de Montréal)

## 7. SOUS-COMITÉS D'INTÉRÊT ET GROUPES DE TRAVAIL DU COMITÉ DES USAGERS

Le CUSM est une vaste institution qui prend soin de certains des Québécois les plus vulnérables, sur plusieurs sites physiques différents et couvrant un vaste éventail de conditions cliniques. Le Comité des usagers s'appuie fortement sur ses sous-comités d'intérêt et sur ses groupes de travail et leur est reconnaissant ; chacun avec une perspective et une expertise particulières, et chacun dans une position unique pour défendre et répondre aux besoins des usagers qu'ils représentent. Ces comités servent à nous aider à remplir notre mandat, soit d'informer et de défendre les droits des usagers et de soutenir l'amélioration de la qualité des services offerts par le CUSM tout en respectant et en défendant la dignité, les droits et les libertés de tous les usagers.

### Sous-comités d'intérêt du CU

Les sous-comités de défense des droits sont constitués selon les restrictions et qualifications dictées par la Loi sur la santé et les services sociaux. Ils ont certaines responsabilités formelles et ont droit à un financement pour leurs activités, le tout comme indiqué dans le règlement sur gouvernance du CU.

Le Comité des usagers comptait cinq sous-comités d'intérêt en date du 31 mars 2024.

### **Comité consultatif du Neuro**

<b>Nom</b>	<b>Fonction</b>
JoAnne Mosel	Coordonnatrice
Anne Bieler Baxter	Membre
Mario Di Carlo	Membre
Falk Kyser	Membre
Amy Ma	Membre
Elizabeth Markakis	Membre
Lia Moretti	Membre
Elizabeth Pereira	Membre
Mari Jo Pires	Membre
Lawrence Reich	Membre
Jackie Vaquer	Membre
Ana Villanueva	Membre

Le comité consultatif du Neuro a travaillé à l'amélioration de la signalisation, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'hôpital, et a exploré l'utilisation courante et optimale des plans d'action contre les crises. Le sous-comité a été très motivé pour reprendre bon nombre de ses activités pré-COVID, telles que l'accueil et la visite des patients, la zoothérapie et les tournées de café. Ils s'associent au groupe de travail sur la défense des droits autochtones, au CU et à trois infirmières du Neuro dans le cadre d'une initiative visant à inclure l'art autochtone dans tout l'hôpital. Le sous-comité continue de lutter contre les problèmes liés au stationnement des bénévoles et travaillera avec le CU pour tenter de trouver des solutions viables et acceptables.

## Comité d'intérêt de l'Hôpital général de Montréal

Nom	Fonction
Robert Gaudreau	Président
Tom McCutcheon	Trésorier
Patricia Kerr	Secrétaire
Heather Allen Evans	Membre
Sahra Cohen	Membre
Stefano Eramita	Membre
Judy Philipson	Membre

Le Comité d'intérêt de l'HGM a continué à assembler et à distribuer ses kits promotionnels aux patients vulnérables et est bien approvisionné pour poursuivre cette initiative au cours des trois prochaines années. Ils veillent à ce que trois salles de bains soient correctement rénovées pour être mises au code actuel d'accès universel et placent (et remplacent) un certain nombre de bancs pour les patients à l'intérieur et à l'extérieur sur tout le site. Le sous-comité a travaillé avec les Auxiliaires pour fournir 10 nouveaux fauteuils de dialyse, qui devraient tous être livrés d'ici la fin de l'année. En plus de tous ces projets, le rayonnement et le recrutement sont une priorité pour l'année à venir.

## Conseil communautaire d'intérêt de l'Hôpital Royal Victoria

Nom	Fonction
Mona Arsenault	Membre
Bonnie Destounis	Membre
Rosalind Halvorsen	Membre
Harvey Michele	Membre
Jean Williams	Membre

Le Conseil communautaire d'intérêt de l'HRV a connu une réduction du nombre de ses membres et recrute activement pour augmenter ses effectifs et ajouter divers ensembles de compétences et de représentation. Malgré cela, il a continué à se réunir régulièrement et à noter et aborder diverses questions propres à l'HRV (ex. centre de prélèvements, imagerie, etc.). Le comité espère étendre ses activités au cours de la prochaine année.

## Comité d'intérêt des soins du cancer

Nom	Fonction
KO (Anonyme)	Membre
Jeanette Sharma	Membre
Kathleen Tansey	Membre

Observateurs:

Tristan Williams (personnel du Centre de recherche), Susie Judd (personnel du Centre de recherche), et Deborah Radcliffe-Branch (vice-présidente du CU)

Le Comité de défense des soins contre le cancer a constaté une réduction du nombre de ses membres après la COVID et recrute actuellement de nouveaux membres. Les activités tout au long de l'année comprenaient le soutien à OPAL et à la clinique de lymphœdème du CUSM, qui font tous deux face à une perte de financement.

Les membres ont évalué les candidats à la bourse annuelle Laurie J. Hendren OPAL et ont contribué au projet de lettres de soutien aux technologues en radio-oncologie du CUSM.

### **Family Advisory Forum**

<b>Name</b>	<b>Role</b>
Robert Bloom	Chair (Co-Chair)
Eva Sokol	Member
Ana Del'Appi	Member

### **Groupes de travail soutenus par le CU**

Ces groupes ne sont techniquement pas des sous-comités et, à ce titre, leur composition est plus flexible (par exemple, les employés du CUSM peuvent participer en tant que membres). Ils n'ont pas les mêmes responsabilités formelles que les sous-comités d'intérêt et n'ont pas droit à un financement. Ils sont formés pour répondre aux besoins d'une population de patients ciblée au sein du CUSM.

Notons :

#### **1. 1. Groupe de travail sur la défense des intérêts autochtones**

Ce groupe de travail a été très actif, se réunissant régulièrement et travaillant depuis près d'un an. Le groupe s'engage à honorer l'esprit du principe de Joyce et à veiller à ce que les patients autochtones connaissent leurs droits, reçoivent des soins équitables et se sentent en sécurité et bienvenus entre les murs du CUSM. Le groupe a élaboré un énoncé de mission à cet effet. Les membres comprennent des patients, du personnel, des navigateurs culturels, des agents de liaison, des interprètes et d'autres défenseurs des droits des patients. Le groupe est ravi de reconnaître les efforts derrière la création d'une brochure multilingue sur les droits des patients (anglais, français, cri, inuktituk et mohawk) ainsi que l'initiative d'inclure la bannique au menu des patients hospitalisés. Le groupe travaille à ce que davantage d'aliments traditionnels soient disponibles pour les patients, l'intégration d'œuvres d'art autochtones dans tous les sites du CUSM et l'intégration de pratiques de guérison holistiques. Le groupe espère qu'en assurant la liaison avec les navigateurs culturels et les travailleurs/services communautaires, nous pourrions mieux répondre aux besoins de nos patients autochtones.

#### **2. Groupe de travail sur la santé mentale**

Ce groupe s'est réuni pour la première fois en mars et est en train d'élargir et de finaliser son adhésion. Une fois cela fait, nous continuerons à réfléchir aux priorités et à établir nos objectifs +/- notre énoncé de mission. Nous pensons que les patients souffrant de problèmes et de diagnostics de santé mentale et psychiatriques sont souvent confrontés à des obstacles supplémentaires pour accéder aux services et continuent de souffrir de stigmatisation et que des conclusions prématurées aboutissent souvent à des soins sous-optimaux. Ce groupe de travail s'engage à répondre aux besoins de cette communauté importante, mais mal desservie.

#### **3. Groupe de travail sur les droits des patients LGBTQ2+**

Il s'agit du plus récent des groupes de travail formés et soutenus par le CU, conçu pour répondre aux besoins de cette population alors qu'elle recherche des soins et navigue tout le CUSM. Nous sommes actuellement en phase de recrutement et recherchons des membres supplémentaires.

## 8. COMITÉ DE RÉSIDENTS DU CHSLD CAMILLE-LEFEBVRE

En raison de la nature de la clientèle, il a toujours été difficile de constituer et de maintenir des comités de résidents productifs et stables. Sans surprise, le comité de résidents du CHSLD Camille-Lefebvre a connu quelques changements dans sa composition depuis sa formation initiale à la fin mars 2023. Au plus grand plaisir du CU, une bénévole de longue date et défenseure des droits des patients à l'Hôpital de Lachine et au CHSLD Camille-Lefebvre a accepté de prendre la relève, et en février 2024, elle a été élue présidente.

Voici la liste des membres actuels du Comité de résidents du CHSLD Camille-Lefebvre :

<b>Nom</b>	<b>Fonction</b>
Danielle Carter	Présidente, membre externe
Yvon Brisson	Membre résident
Ghislaine Bouchard	Membre résident
Yvan Cardinal	Membre externe
Diane Harbec Pagé	Membre résident
Pierre Hurteau	Membre externe
Denise Maisonneuve	Membre résident
Michel Paquette	Membre proche aidant
Mari Jo Pires	Membre externe

Le Comité prévoit mettre en place plusieurs initiatives, dont :

- Rencontres mensuelles, même l'été
- Efforts pour impliquer davantage de personnes et les encourager à s'impliquer dans le comité
- Rencontres individuelles avec les résidents et leurs familles, un étage à la fois
- Expansion du programme de zoothérapie actuel
- Collaboration avec l'administration pour s'assurer que tous les résidents soient inscrits au Régime dentaire fédéral

Le Comité des usagers se voit inspiré par l'énergie et le dévouement de ce comité et est confiant que les résidents seront bien servis, bien informés de leurs droits et que toutes les activités prévues réussiront à améliorer leurs conditions de vie afin qu'ils peuvent vivre dignement dans un foyer confortable, accueillant et sécuritaire.

## 9. FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

### 9.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Se référer à la section 6 du présent document pour une présentation détaillée des activités du Comité des usagers en lien avec cette fonction.

### 9.2 Promouvoir l'amélioration de la qualité des services offerts aux des usagers du CUSM et de la qualité des conditions de vie des résidents de Camille-Lefebvre, et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Se référer aux sections 6 et 8 du présent document pour une présentation détaillée des activités du Comité des usagers en lien avec cette fonction.

### 9.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Se référer à la section 6 du présent document pour une présentation détaillée des activités du Comité des usagers en lien avec cette fonction.

### 9.4 Accompagner et assister, sur demande, un/e usager/e dans toute démarche qu'il/elle souhaite entreprendre, y compris lorsqu'il/elle desire porter plainte

La majorité des communications reçues par le CU concernent des usagers qui demandent de l'aide ou qui souhaitent exprimer leur mécontentement, y compris par le dépôt d'une plainte formelle.

#### Plaintes :

Les trois principaux sujets de plainte étaient les suivants :

1. Soins et services
2. Accessibilité des soins
3. Droits des usagers

#### Demandes d'assistance :

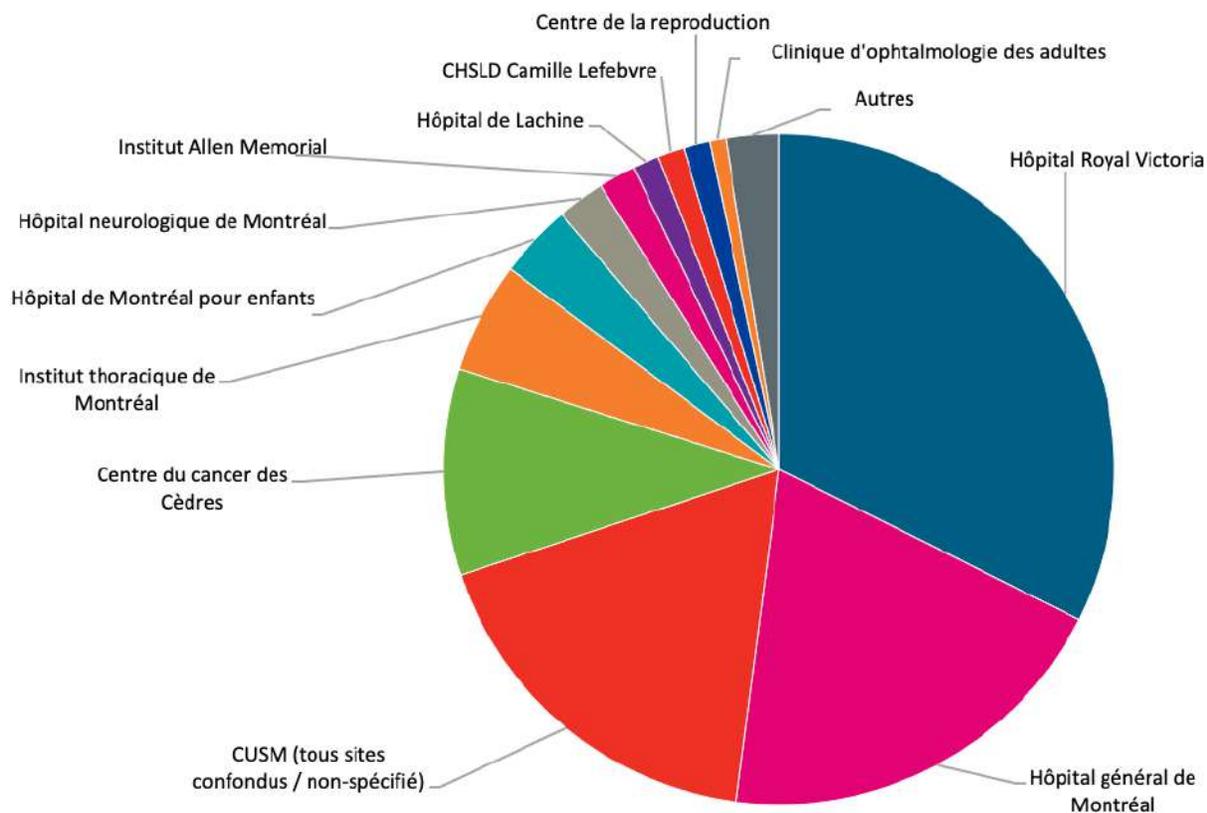
De nombreuses demandes d'assistance concernent des personnes qui ont eu des difficultés à se rendre dans une clinique ou un service. Les patients étaient souvent incapables de contacter leurs prestataires, départements ou services. Le CUSM a récemment entrepris diverses initiatives visant à améliorer la facilité d'accès pour les patients.

Il y avait des problèmes importants avec les patients qui manquaient des appels du CUSM et ne savaient pas pourquoi ils étaient contactés. Les références pour ces informations ont été faites au Centre de rendez-vous et de référence du CUSM.

## Plaintes et demandes d'assistance par site (2023-2024)

Site	Nombre	Pourcentage
Institut Allan Memorial	7	2 %
Centre du cancer des Cèdres	39	10 %
CHSLD Camille Lefebvre	5	1 %
Clinique d'ophtalmologie des adultes	3	1 %
Hôpital de Lachine	5	1 %
Hôpital de Montréal pour enfants	14	4 %
Institut thoracique de Montréal	21	5 %
Hôpital général de Montréal	77	20 %
Hôpital neurologique de Montréal	9	2 %
Centre de la reproduction	5	1 %
Hôpital Royal Victoria	127	32 %
Autres	10	3 %
CUSM (tous sites confondus / non-spécifié)	70	18 %
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100 %</b>

### Répartition des plaintes et des demandes d'assistance par site



**Pourcentage comparatif des plaintes et des demandes d'assistance par site, 5 dernières années :**

Site	2023-2024	2022-2023 *	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Institut Allan Memorial	2 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Centre du cancer des Cèdres	10 %	7 %	7 %	9 %	4 %
CHSLD Camille Lefebvre	1 %	0 %	0 %	1 %	(**)
Clinique d'ophtalmologie des adultes	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %
Hôpital de Lachine	1 %	3 %	3 %	5 %	1 %
Hôpital de Montréal pour enfants	4 %	5 %	3 %	4 %	4 %
Institut thoracique de Montréal	5 %	3 %	2 %	1 %	(***)
Hôpital général de Montréal	20 %	15 %	22 %	24 %	45 %
Hôpital neurologique de Montréal	2 %	4 %	3 %	3 %	7 %
Centre de la reproduction	1 %	3 %	1 %	3 %	(****)
Hôpital Royal Victoria	32 %	31 %	30 %	36 %	54 %
Autres	3 %	3 %	3 %	1 %	2 %
CUSM (tous sites confondus / non-spécifié)	18 %	25%	26 %	12 %	11 %

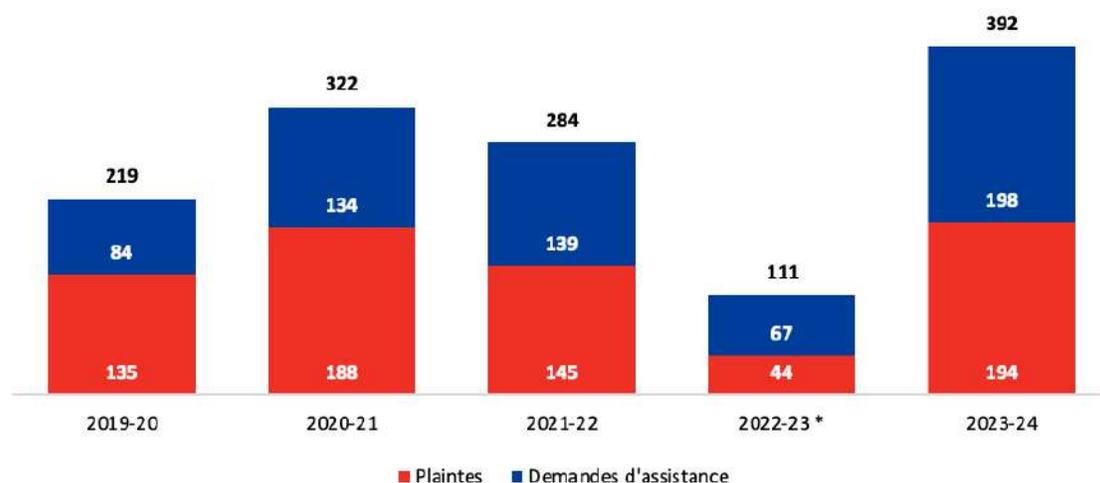
\* Les données de l'année 2022-23 couvrent une période de 5 mois plutôt que 12 mois

\*\* Données combinées avec celles de l'Hôpital de Lachine

\*\*\* Données combinées avec celles de l'Hôpital Royal Victoria

\*\*\*\* Données combinées avec celles du CUSM

## Comparaison sur 5 ans des plaintes et des demandes d'assistance



\* Les données de l'année 2022-23 couvrent une période de 5 mois plutôt que 12 mois

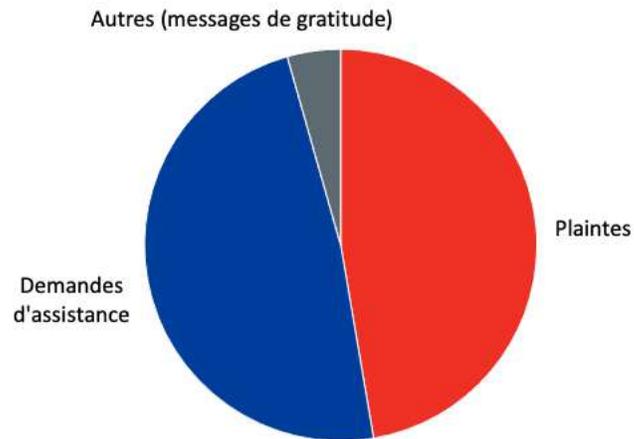
L'augmentation du volume de communications avec notre bureau en 2023-2024 a été notable. Il existe de nombreuses explications plausibles à cette augmentation, notamment : la pénurie persistante de personnel, les retards d'imagerie, les retards de chirurgie, le manque d'accès aux prestataires ou aux services, la surpopulation des urgences, les fermetures de lits, l'accès et les retards aux laboratoires, les difficultés de communication. Le tout pendant que le CUSM s'adapte à un environnement sanitaire post-COVID.

Le comité des usagers a produit des bannières et des affiches enroulables de conception nouvelle qui ont été largement distribuées dans les différents sites, augmentant ainsi notre visibilité et, vraisemblablement, augmentant le volume de plaintes des patients et des soignants. Les médias ont également joué un rôle plus actif en mettant en avant les droits des patients, ce qui a permis au public d'être mieux informé.

## Communications reçues en 2023-24, par type

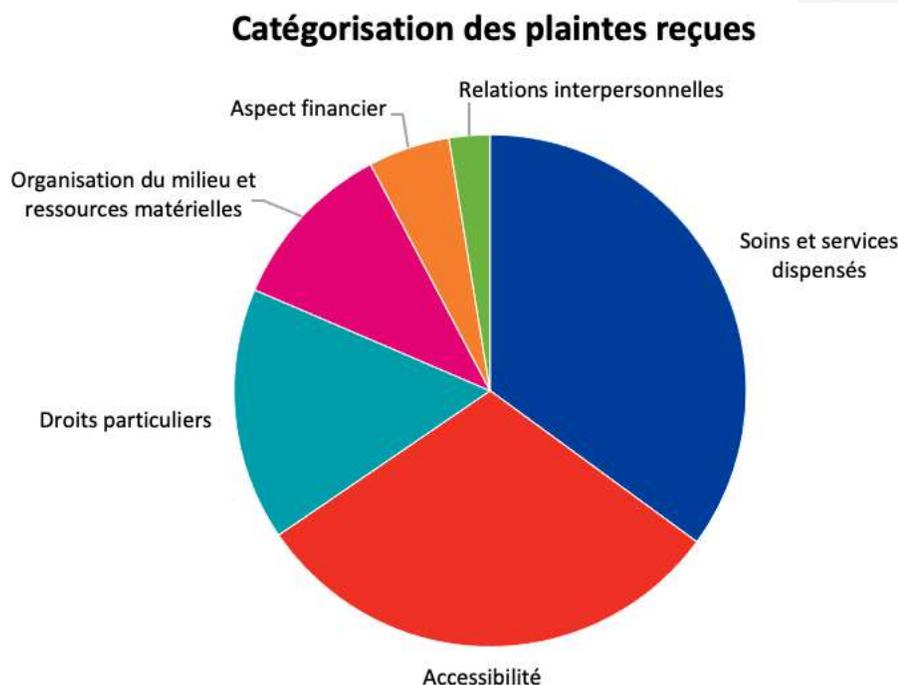
Type	Nombre	Pourcentage
Plaintes	194	47.3 %
Demandes d'assistance	198	48.3 %
Autre (messages de gratitude)	18	4.4 %
<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>100.0 %</b>

### Communications reçues, par type



## Catégorisation des plaintes reçues en 2023-24 :

Catégorie de la plainte	Nombre	Pourcentage
Soins et services dispensés	68	35%
Accessibilité	59	30%
Droits particuliers	31	16%
Organisation du milieu et ressources matérielles	21	11%
Aspect financier	10	5%
Relations interpersonnelles	5	3%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>



## Définition des catégories de plaintes selon le SIGPAQS<sup>1</sup> 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,

<sup>1</sup>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.

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.

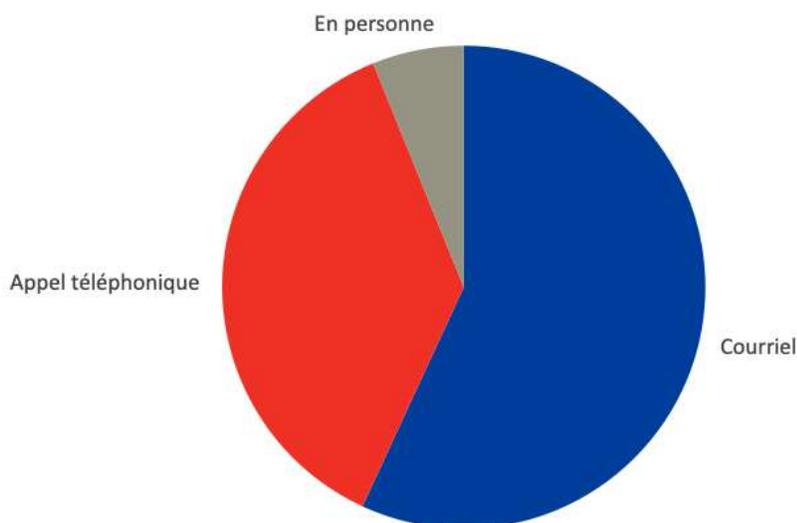
**Droits particuliers** : information, dossier de l'usager et dossier de plainte, participation de l'usager, consentement aux soins, accès à un régime de protection, consentement à l'expérimentation et à la participation à un projet de recherche, droit à la représentation, droit à l'assistance, droit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

**Autres motifs de demandes** : Plaintes ne correspondant à aucune de ces catégories

### Moyen de communication des patients et proches aidants avec le Comité des usagers

Moyen de communication	Nom	Pourcentage
Courriel	223	57 %
Appel téléphonique	145	37 %
En personne	24	6 %
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100 %</b>

### Moyens de communication des patients et proches aidants avec le CU



\* Les données excluent 18 messages de gratitude reçus lors de l'année financière 2023-24.

## 9.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement du Comité de résidents et veiller à ce qu'il dispose des ressources nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Se référer à la section 8.

## 9.6 Collaboration avec d'autres comités et organismes

### Participation aux comités du CUSM encadrés par la loi

- Conseil d'administration (CUSM) – Ingrid Kovitch
- Comité de vigilance (C.A. du CUSM) – Ingrid Kovitch
- Conseil des infirmières et des infirmiers – Danielle Carter

### Participation à d'autres comités du CUSM

- Comité de contrôle des infections – Ingrid Kovitch
- Comité exécutif de la mission des soins de cancer – Deborah Radcliffe-Branch

### Affiliation à des comités externes au CUSM

- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

## 9.7 Le CU dans les médias

**19 avril 2023**

**Journal Métro** (Journaliste : Alexis Drapeau-Bourdage)

**Titre :** Les urgences du Royal Victoria et de l'hôpital général juif surchargées.

<https://journalmetro.com/actualites/montreal/3057254/les-urgences-du-royal-victoria-et-de-lhopital-juif-surcharges/>

Entrevue avec la présidente du CU, Ingrid Kovitch

**13 novembre 2023**

**CTV** (Journaliste : Kelly Greig)

**Titre:** Patients' Rights Group Concerned about Quebec's Health Care Reforms

<https://montreal.ctvnews.ca/patients-rights-groups-concerned-about-quebec-s-health-care-reforms-1.6643776>

Entrevue et citation de la présidente du CU, Ingrid Kovitch

**13 novembre 2023**

**CBC** (Animateur de radio :: Shawn Apel.)

Radio Noon Quebec with Shawn Apel: Comment les grèves vous affectent-elles ? (émission vox-pop)

<https://www.cbc.ca/listen/live-radio/1-102-radio-noon-quebec/clip/16024748-how-affected-strikes>

Entrevue avec la présidente du CU, Ingrid Kovitch, à la minute 27.30

**27 novembre 2023**

**CTV** (Journaliste : Kelly Greig)

**Titre :** Quebec's Proposed Health Reform Would Complicate Access for English Speakers - Petition

<https://montreal.ctvnews.ca/quebec-s-proposed-health-reform-would-complicate-access-for-english-speakers-petition-1.6662991>

Entrevue avec la présidente du CU, Ingrid Kovitch, sur les droits des anglophones en santé dans le cadre du PL15

### **11 décembre 2023**

**Montreal Gazette** (Journaliste : Aaron Derfel)

**Titre:** MUHC Board meets only in French.

Citation de Diane States, coordonnatrice du Conseil consultatif communautaire de l'Hôpital Royal Victoria)

<https://epaper.montrealgazette.com/article/281522230875172>

### **11 décembre 2023**

**CTV** (Journaliste : Caroline Van Vlaardingen)

<https://montreal.ctvnews.ca/video/c2820991-ctv-news-montreal-at-noon-for-monday--december-11--2023?binId=1.1808883>

Entrevue avec la présidente du CU, Ingrid Kovitch, sur le PL15, environ à la minute 27

### **12 décembre 2023**

**CTV** (Journaliste : Denise Roberts)

**Titre:** Patients Committee getting complaints about French-only meetings at bilingual Montreal hospital

<https://montreal.ctvnews.ca/patients-committee-getting-complaints-about-french-only-meetings-at-bilingual-montreal-hospital-1.6684618>

Entrevue de Denise Roberts avec la présidente du CU, Ingrid Kovitch

### **13 décembre 2023**

**CJAD** (Animateur radio : Aaron Rand)

<https://playvideo.bulletinintelligence.com/d8c88ea4f28d41168a28dc1d3faca515?pubid=mcgillhealth>

Entrevue avec la présidente du CU, Ingrid Kovitch, sur l'absence d'anglais aux rencontres du Conseil d'administration

### **22 février 2024**

**CTV** (Journalistes : Joe Lofaro et Kelly Greig)

**Titre:** 'Very, Very Concerned': MUHC has lost 12 beds in cancer ward since November.

<https://montreal.ctvnews.ca/very-very-concerned-muhc-has-lost-12-beds-in-cancer-ward-since-november-1.6779377>

Entrevue avec la présidente du CU, Ingrid Kovitch

### **23 avril 2024**

**CityNews** (Journaliste: News Staff)

**Titre:** Staff shortages lead to more bed closures at MUHC

<https://montreal.citynews.ca/2024/02/23/montreal-staff-shortage-more-bed-closures-muhc-hospitals/>

Entrevue avec la présidente du CU, Ingrid Kovitch

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

Le CU travaille en étroite collaboration avec le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services (également connu sous le nom d'ombudsman).

- Le CU informe les usagers et leurs proches de :
  - Leurs droits;
  - Leurs recours, s'ils croient leurs droits bafoués ou leurs soins compromis.
- Le CU aide les usagers et leurs proches, sur demande, à déposer des plaintes officielles auprès du Commissariat aux plaintes.
- Le CU note les tendances parmi les plaintes ou les demandes d'assistance et procède à l'examen de celles-ci avec le Commissaire aux plaintes.
- Le Commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services a assisté à certaines parties de la plupart des réunions mensuelles du CU.

### Communications transférées au Commissariat aux plaintes

2023-2024 Transmis au Commissariat	
Plaintes	118
Demandes d'assistance	17
Messages de gratitude	13
<b>Total</b>	<b>148</b>

## **11. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE À VENIR**

Le Comité des usagers s'engage à effectuer les suivis nécessaires pour les projets et priorités présentées à la section 3, et à poursuivre ses efforts en ce sens.

Le Comité veille également au fonctionnement productif, harmonieux, et collaboratif de ses sous-comités d'intérêt, afin de servir au mieux nos patients et répondre à leurs besoins variés.

## **12. CONCLUSION**

Bien que cela ne soit pas unique au CUSM dans ce climat de rareté des ressources, le CU se voit quotidiennement rappeler les défis et les frustrations ressentis par les patients :

- Longs délais d'attente/retards pour les interventions chirurgicales
- Retards dans l'accès aux spécialistes
- Retards dans l'accès à l'imagerie et à d'autres tests de diagnostic
- Difficulté, voire franche impossibilité, de programmer des prises de sang au centre de prélèvement
- Difficulté, voire franche impossibilité, de joindre les cliniques ou les services par téléphone. Le CU reconnaît l'engagement et les plans de l'administration pour améliorer l'accès téléphonique et autres communications et note l'utilisation progressivement répandue de la messagerie SMS pour confirmer les rendez-vous, ainsi que la capacité des patients à pouvoir joindre plus facilement quelqu'un capable de répondre à des questions simples sur leurs rendez-vous. (Cette initiative venait tout juste de démarrer à la fin de l'exercice.)
- Surpopulation et retards dans les services d'urgence
- Séjours prolongés aux services d'urgence même une fois admis, en raison du manque de lits disponibles sur les unités

Dans la mesure du possible, le Comité travaillera en collaboration avec l'administration pour résoudre ces problèmes.

Le Comité poursuivra son écoute des patients et sa réponse à leurs besoins, tout en adressant les enjeux collectifs rapportés.

Le CU continuera de travailler assidûment sur ses nombreux projets actifs tels que décrits dans ce rapport et appuiera toute amélioration à la qualité des services offerts par le CUSM ainsi qu'aux conditions de vie des résidents de Camille-Lefebvre. Nous le ferons en respectant et en défendant la dignité, les droits et libertés de tous les usagers, et dans un esprit d'équité, de diversité et d'inclusion pour tous.

## **13. RAPPORT FINANCIER**

Se référer aux annexes 3A, 3B et 4.

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	Centre universitaire de santé McGill (CUSM)	NUMÉRO DE PERMIS :	1259-9213
-----------------------------	---	-----------------------	-----------

<b>SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT</b> (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	108,212 \$
<b>BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS</b> (Au cours de l'exercice visé)	(b)	92,050 \$
<b>TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS</b> (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
<b>DONS</b> (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
<b>TOTAL DES REVENUS</b> (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	<b>200,262 \$</b>

<b>1. DÉPENSES GÉNÉRALES</b>		
Soutien professionnel		43,289 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		3,046 \$
Publication de documents du comité		12,023 \$
Communications interurbaines		689 \$
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		2,874 \$
Frais de déplacement, hébergement		1,137 \$
Frais postaux		4 \$
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

<b>2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ</b>		
<b>REPRÉSENTATION</b>		
Précisez :		
<b>COORDINATION</b>		
Précisez :		
<b>HARMONISATION</b>		
Précisez :		

<b>2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS</b>
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Déplacement, hébergement		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE</b>		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		
Activités d'information auprès des usagers et des proches		
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
<b>ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS</b>		
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS</b>		
Activités de promotion sur la défense des droits		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		
<b>ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ</b>		
Frais de déplacement		
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(g)</b>	<b>63,063 \$</b>
<b>SOLDE DES DONNS</b>	<b>(h)</b>	<b>- \$</b>
<b>(d)-(f)=(h)</b>		
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) <b>(e)-(g)-(h)=(i)</b>	<b>(i)</b>	<b>137,199 \$</b>
<i>Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		

**ANNEXE - 3B - RAPPORT FINANCIER SPÉCIFIQUE AUX REVENUS REPORTÉS DES COMITÉS DES USAGERS - ÉTABLISSEMENTS PUBLICS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024

Les revenus reportés doivent servir exclusivement à soutenir la réalisation de projets spéciaux non récurrents, visant à **renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations, ou à **promouvoir** l'amélioration de leur qualité de vie. Ces projets seront pilotés par les CU (dans le cas des CISSS, après un arbitrage du CUCI), en tenant compte d'une représentativité équitable des différents comités, missions, clientèles et territoires desservis. Les surplus pourront ainsi être utilisés par l'un ou l'autre des CU de l'établissement, y compris par le CUCI.

<b>NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :</b>	<b>Centre universitaire de santé McGill (CUSM)</b>	<b>NUMÉRO DE PERMIS :</b>	1259-9213
---------------------------------	--	---------------------------	-----------

<b>TOTAL DES SURPLUS DE L'ENSEMBLE DES CU (ET DU CUCI), À LA FIN DE L'EXERCICE FINANCIER PRÉCÉDENT</b> (Montant des sommes non dépensées par les comités visés, au 31 mars de l'exercice précédent)	<b>(a)</b>	108,212 \$
<b>REVENU REPORTÉ MIS À LA DISPOSITION DES CU (CUCI) POUR LE PRÉSENT EXERCICE FINANCIER</b> (a)=(b)	<b>(b)</b>	<b>108,212 \$</b>

1.A - RENSEIGNER SUR LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DES USAGERS		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		- \$
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

1.B - PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		
Nom du comité:		
Projet:		
Précisez :		

<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>(c)</b>	- \$
<b>SOLDE AU 31 MARS 20__</b> (Somme non dépensée, à la fin de l'exercice visé) (b)-(c)=(d) Le solde de la ligne (d) représente l'excédent des sommes allouées non encourues devant être constaté au résultat de l'exercice par l'établissement	<b>(d)</b>	<b>108,212 \$</b>

ANNEXE - 4 - FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS  
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1<sup>ER</sup> AVRIL 20<sup>23</sup> AU 31 MARS 20<sup>24</sup>

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée « Instructions générales des annexes accompagnants la circulaire 2016-021 ».

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS			
Nom de l'établissement :			
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :			
<input checked="" type="checkbox"/>	Comité des usagers	<input type="checkbox"/>	Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Comité des usagers du centre intégré
Numéro de permis de l'établissement : 1259-9213		Nombre total de comité de résidents : 1	
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES			MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel alloué par le MSSS à l'établissement pour son comité des usagers au cours de l'exercice visé.			92 050
Indiquez s'il y a lieu, le montant total majoré alloué au comité des usagers pour chacun de son/ses comité(s) de résidents pour la même période.			2 000
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) du comité des usagers à la fin de l'exercice visé.			137 199

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

INGRID KOVITCA

Nom du président du comité des usagers :

x N. Robert

Signature :

2024/05/29

Date

Nicolas Robert

Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) :

N. Robert

Signature :

22-05-2024

Date