

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 DU CUSM)

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

*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. MOT DES COPRÉSIDENT.E.S	4
3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE	5
4. LE COMITÉ ET SES MEMBRES	6
5. COORDONNÉES	7
6. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS	8
7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS	11
8. COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES	11
9. OBJECTIFS FIXÉS POUR L'ANNÉE PROCHAINE	13
10. CONCLUSION (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)	13
11. RAPPORT FINANCIER	14
12. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES RÉSIDENTS DE CAMILLE-LEFEBVRE	14

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

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

Le CUSM est composé de :

Institut Allan Memorial - Allan

Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre - Lachine

Hôpital général de Montréal - HGM

Institut et hôpital neurologiques de Montréal - Neuro

Centre de reproduction du CUSM

Au site Glen :

Centre du cancer des Cèdres - CCC

Centre académique de l'œil de McGill - CAOM

Institut thoracique de Montréal - ITM

Hôpital de Montréal pour enfants - HME

Institut de recherche - IR

Hôpital Royal Victoria - HRV

2. MOT DES COPRÉSIDENT.E.S

L'année 2020-2021 restera longtemps marquée dans la mémoire des usagers du CUSM et du Comité des usagers du CUSM. En effet, la pandémie a bouleversé les activités normales du CUSM et sa capacité habituelle à offrir des services à la population. Le Comité des usagers (CU) tient à remercier sincèrement tout le personnel et l'administration du CUSM pour la détermination et la résilience dont ils ont fait preuve durant cette année exceptionnelle.

Malgré le contexte difficile, le Comité des usagers a continué à répondre aux demandes accrues des usagers ou des membres de leur famille. En effet, ils ont éprouvé de multiples difficultés à obtenir un rendez-vous, à joindre une clinique, à faire face à des reports de chirurgie, à visiter leur proche hospitalisé ou à obtenir des nouvelles sur leur état de santé, ainsi qu'à s'acquitter de leur tâche de proche aidant auprès des résidents de Camille-Lefebvre.

Le Comité est demeuré en lien constant avec l'administration et le bureau de la commissaire aux plaintes afin de résoudre le plus rapidement possible les problèmes vécus et rapportés par les usagers. Malgré la fermeture temporaire de notre bureau, le Comité est resté en contact efficacement avec les usagers, par courriel ou par téléphone.

Le Comité a aussi pu se réunir de manière virtuelle tous les mois. Il s'est aussi engagé avec sérieux dans un processus de réflexion sur ses modes de fonctionnement et sur les améliorations à y apporter. Pour ce faire, il a fait appel à une ressource-conseil externe. Depuis la fin février 2021, un Comité de coordination, composé de membres représentant chaque sous-comité des usagers relié à soit une installation ou une mission, a été créé pour partager les diverses tâches de gouvernance associées à la vie du Comité des usagers.

Le Comité des usagers a donné son aval à une initiative lancée conjointement par les sous-comités de l'Hôpital Royal Victoria et de la Mission médicale pour se rapprocher des communautés autochtones. Le projet aura deux phases, dont la première est en cours de réalisation, à savoir la publication de notre dépliant en mohawk, cri et inuktitut. La phase deux veut rendre plus inclusif l'environnement physique de l'hôpital au moyen d'œuvres d'artistes autochtones.

Au moment d'écrire ces lignes, le Québec est entré dans la troisième vague de la pandémie. Malgré la progression de la vaccination, le futur immédiat est encore incertain en milieu hospitalier. Il faudra à moyen terme évaluer les impacts du délestage sur les personnes en attente de chirurgie, mais aussi sur les services de diagnostic et autres sur la population. Il faudra probablement s'attendre à une hausse du nombre de maladies affectant gravement des personnes qui n'ont pu être diagnostiquées au bon moment, sans parler des effets à long terme sur les personnes ayant été hospitalisées suite à une infection par le Covid-19. Le Comité veillera également à ce qu'une solution soit rapidement trouvée aux problèmes d'accès téléphonique aux cliniques et services d'imagerie médicale, un problème existant avant la pandémie, mais aggravé par celle-ci. Cette situation a été continuellement dénoncée par les usagers.



Pierre Hurteau, Co-Président
Comité des usagers du CUSM



Nicole Savoie, Co-Présidente
Comité des usagers du CUSM

X

Anonymat requis, Co-Présidente
Comité des usagers du CUSM



Elizabeth Markakis, Co-Présidente
Comité des usagers du CUSM

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Veille continue des retards accumulés en chirurgie, en imagerie médicale et dans les cliniques, dûs à la pandémie.

Notre coprésident s'est entretenu hebdomadairement avec Chantal Souigny, directrice des soins infirmiers. Il s'est également entretenu régulièrement avec D^{re} Sidorowicz (directrice des services professionnels) au sujet de la réduction des services (délestage), des retards de chirurgie et de la reprise des activités. Les administrateurs principaux nous ont fourni un suivi régulier sur l'évolution de la pandémie et des impacts du délestage sur les usagers en attente d'un service.

On a régulièrement demandé à l'administration du CUSM de fournir les chiffres complets des retards dans les chirurgies (par exemple, cancer, cardiologie). Le CU souhaite savoir exactement combien de patients du CUSM sont en attente et connaître le plan concret de rattrapage.

Réalisation de trois sondages pour les usagers et leurs proches

Dans le but d'augmenter notre présence en ligne et de s'assurer que le public sache que le CU demeurait au service des usagers pendant la pandémie, trois sondages distincts ont été créés et partagés via Facebook.

Sondage 1 : Modifications apportées aux rendez-vous au cours de la première vague. Dans l'ensemble, les réponses ont été positives.

Sondage 2 : Expérience de la télémédecine. 97% des patients ont eu une expérience positive lors de consultations par téléphone ou vidéo.

Sondage 3 : Expérience des usagers hospitalisés en ce qui concerne l'offre alimentaire.

Les résultats des sondages sur les rendez-vous et la télémédecine ont été partagés avec l'administration de l'hôpital, et les membres travaillent sur un projet commun avec le département de la qualité du CUSM afin de sonder les usagers au sujet de leur expérience dans les cliniques ambulatoires et d'explorer davantage l'expérience des patients dans les cliniques et avec la télémédecine pendant la pandémie.

Accessibilité

Nos membres continuent de travailler avec la Ville et la STM sur l'entrée accessible du métro Vendôme menant au stationnement souterrain du site Glen. Le projet est presque terminé et l'ouverture est prévue pour juin 2021.

La Ville a mis à disposition des places de stationnement payantes pour les personnes handicapées sur la rue Université, devant l'Hôpital neurologique de Montréal (HNM). Cependant, le stationnement gratuit de deux heures n'est pas disponible pour nos patients et familles qui souhaitent se garer en haut de la rue Université, près de l'HNM. Le stationnement gratuit se trouve sur l'avenue des Pins, devant l'ancien bâtiment de l'HRV. Il s'agit d'un irritant pour les usagers et une demande a été faite auprès de l'administration du Neuro pour y remédier.

Les toilettes de l'Hôpital général de Montréal sont en cours de rénovation pour permettre l'accès aux personnes en fauteuil roulant de grande taille.

4. LE COMITÉ ET SES MEMBRES

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

Le Comité des usagers du CUSM compte sept (7) sous-comités d'installation et de mission. Chacun de ces sous-comités compte deux (2) représentants, pour un total de 14 représentants au sein du CU. 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 perdent leur qualité de membre pour diverses raisons.

Le CU compte 2 représentants de chacun des sous-comités d'usagers ci-mentionnés :

Installations :

Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre - Lachine

Hôpital Glen-Royal Victoria - HRV

Hôpital général de Montréal - HGM

Hôpital neurologique de Montréal - Neuro

Hôpital de Montréal pour enfants - HME (Conseil consultatif de la famille)

Missions :

Mission des soins de cancer - CCC

Mission médicale - MM

NOM		SOUS-COMITÉ	FONCTION
Prénom	Nom		
Seeta	Ramdass	HME	Représentante au CA du CUSM
Amy	Ma	HME	Membre
Lisa	Rosati	RVH-Glen	Secrétaire (démission juillet 2020) Membre (démission février 2021)
Jean	Williams	RVH-Glen	Membre (démission octobre 2020)
Maureen	Kiely	RVH-Glen	Membre (nomination octobre 2020)
Emanuel	Kolyvas	RVH-Glen	Membre (nomination en février 2021) Secrétaire (depuis février 2021)
Nicole	Savoie	Neuro	Coprésidente (démission comme co-présidente et membre mai 2020)
Elizabeth	Markakis	Neuro	Trésorière (avril 2020 à février 2021) (non-votante entre avril et juin) Membre (nomination juin 2020) Coprésidente (depuis février 2021)
Mari Jo	Pires	Neuro Lachine	Membre (démission Neuro février 2021) Membre (nomination Lachine février 2021) Trésorière (depuis février 2021)
Pierre	Hurteau	MM	Coprésident (démission comme co-président février 2021) Membre
Hafeez	Subhan	MM	Trésorier (démission comme trésorier février 2020) Membre
Tristan	Williams	CCC	Membre (démission février 2021)
Anonymat	requis	CCC	Coprésidente (depuis décembre 2020)
Brenda	MacGibbon	CCC	Membre (nomination en février 2021)
Evelyn	Seligman	HGM	Membre
Tom	McCutcheon	MGH	Membre
Pierrette	Leroux	HGM	Membre (démission juin 2020)
Nicole	Allard	Camille Lefebvre	Membre résidente (designation mars 2021)

Exécutif : avril 2020 – juillet 2020	
Coprésident	Pierre Hurteau
Coprésidente	Nicole Savoie (démission mai 2020)
Secrétaire	Lisa Rosati (démission juillet 2020)
Trésorière	Elizabeth Markakis (non-votante entre avril et juin)
Représentante au CA	Seeta Ramdass

Exécutif: juillet 2020 – février 2021	
Coprésident	Pierre Hurteau
Coprésidente	Anonymat requis (depuis décembre 2020)
Secrétaire	Vacant
Trésorière	Elizabeth Markakis
Représentante au CA	Seeta Ramdass

Exécutif: février 2021 – mars 2021	
Coprésidente	Elizabeth Markakis
Coprésidente	Anonymat requis
Secrétaire	Emanuel Kolyvas
Trésorière	Mari Jo Pires
Représentante au CA	Seeta Ramdass

5. COORDONNÉES

Fonction	NOM		COORDONNÉES		
	Prénom	Nom	No de téléphone	Courriel	Adresse
Coprésidente	Elizabeth	Markakis	514-934-1934, poste 31968	elizabeth.markakis@muhc.mcgill.ca	Comité des usagers du CUSM Site Glen D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Coprésidente	Anonymat	requis	514-934-1934, poste 31968	patients.comm@muhc.mcgill.ca	Comité des usagers du CUSM Site Glen D 04.7514 1001 Décarie, Mtl, QC H4A 3J1
Agent de liaison de l'administration	Keith	Woolrich	514-934-1934, poste 71333	keith.woolrich@muhc.mcgill.ca	Directeur, de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du CUSM 5100 boul. de Maisonneuve O. Mtl, QC, H4A 3T2
Adjointe administrative	Siobhan	Ua' Siaghail	514-934-1934, poste 31968	patients.comm@muhc.mcgill.ca	Comité des usagers du CUSM Site Glen, D 04.7514 1001 Décarie Mtl, QC, H4A 3J1

6. ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

1. Informer les usagers de leurs droits et obligations

- Références au bureau de la commissaire aux plaintes
- Affiches bilingues sur les droits des usagers
- Bannières à l'entrée des différentes installations
- Formation des membres (RPCU)

En raison des restrictions liées à la pandémie, nous n'avons pas été en mesure d'organiser des tables d'information en 2021, ni de participer au Salon Visez Droit qui se tient normalement au Complexe Desjardins et qui est organisé par le Barreau de Montréal. Nous espérons pouvoir recommencer à rencontrer directement les usagers et leurs familles pendant la Semaine des droits des usagers au cours de l'année à venir. L'objectif est de recruter de nouveaux membres au sein du comité, ainsi que d'informer le public et le personnel de notre rôle au sein du CUSM.

Semaine des droits des usagers :

- Au cours de cette semaine, la page Facebook du Comité des usagers a reçu plus de 10 000 visites et 500 “j'aime”.
- Une lettre a été envoyée au *Suburban* et au *Journal Métro* pour informer le public que les patients ont encore des droits pendant la pandémie et que le Comité est toujours ouvert.
- Avec l'aide du service des communications du CUSM, des annonces au sujet de la Semaine des droits des patients ont été diffusées sur le site web du CUSM, l'intranet et les écrans plasma des hôpitaux.

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
- Comité de qualité et de gestion des risques — inactif
- Comité de vigilance

Participation à d'autres comités du CUSM

- Comité aviseur de l'application mobile pour les usagers — Opal
- Conseil des infirmières et infirmiers
- Conseil pour les services aux enfants et aux adolescents (CSEA) de l'HME
- Mission médicale — amélioration de la qualité
- Comité d'accès téléphonique
- Comité directeur de l'éducation des usagers
- Accessibilité : Comité pour l'intégrité psychosociale des personnes handicapées
- Services de consultation socioculturelle et d'interprétation de l'HME
- Comité des patients partenaires
- Comité ad hoc sur l'hygiène des mains
- Comité sur l'avenir de l'HGM

- Représentant des plaintes de l’HGM
- Groupe d'expérience des patients Covid
- Comité des stratégies de lutte contre les infections spécifiques
- Comité sur les accidents vasculaires cérébraux
- Comité du conseil du CUSM sur l'action en matière d'inclusion, de diversité et d'équité (C-AIDE)

Affiliations à l’externe

- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Institut canadien de recherche et de formation sur la surdité
- Comité conjoint de la STM sur l’édicule de la station de métro Vendôme

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

En plus des sondages mentionnés précédemment, l’élaboration d'un sondage sur l’expérience patient dans les cliniques ambulatoires de la Mission médicale est en cours.

De plus, des boîtes à suggestions ont été placées sur différents sites. Des affiches avec un code QR lié à une boîte à suggestions électronique ont été placées à plusieurs endroits. Cette boîte à suggestions électronique est liée aux pages d'accueil du site web et de la page Facebook du CU.

Le bureau du CU du CUSM était ouvert le matin de 9 h à 12 h et l'après-midi de 13 h à 17 h, du lundi au vendredi. Tout au long de 2020-2021, le bureau physique actuel a été fermé mais pouvait être contacté par téléphone ou par e-mail et les contacts ont été répondus en temps opportun.

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

Présence médiatique

- **1er avril 2020:** *The Montreal Gazette*. Article d’Aaron Derfel : *MUHC suspends charging cable TV, high-speed internet fees for patients*. Pierre Hurteau interviewé.
- <https://montrealgazette.com/news/local-news/coronavirus-muhc-suspends-charging-cable-tv-fees-for-hospitalized-patients>
- **30 septembre 2020:** *The Suburban*. Lettre à l’éditorialiste par Pierre Hurteau : *MUHC Users Committee hard at work during pandemic*.
- <https://bloximages.newyork1.vip.townnews.com/thesuburban.com/content/tncms/assets/v3/eediton/8/70/8709d324-37af-5ff7-89b4-34e5612e9e1d/5f738c6f323b2.fullsize-img.jpg>
- **31 mars 2021:** CBC. Article de Celina Wapachee : *First Cree patient joins McGill patient committee aimed at improving hospital experience*. <https://www.cbc.ca/news/canada/north/cree-muhc-project-diversity-racism-1.5968947>
- **31 mars 2021:** Radio Canada. Article de Celina Wapachee : *Un premier patient cri au comité des usagers du CUSM*. <https://ici.radio-canada.ca/espaces-autochtones/1781801/cusm-usagers-cri-autochtones>

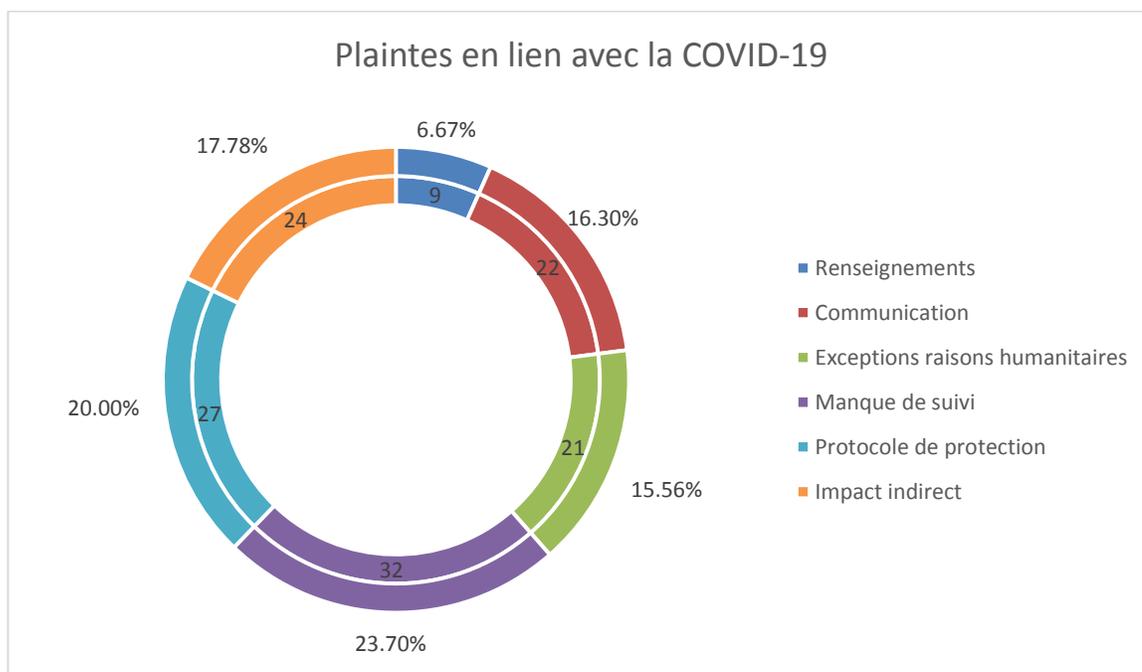
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Notre comité a reçu 134 demandes d'assistance, dont 27% concernaient des problèmes d'accès aux soins. Les plaintes dans la catégorie des droits sont passées de 13% du total des plaintes à 20% pour l'exercice en cours.

Il y a eu une augmentation de 47% des plaintes et des demandes d'assistance traitées par notre bureau, soit 322 au total, contre 219 l'année dernière.

La pandémie a eu un impact négatif sur la qualité des soins et des services. Le manque de communication et les restrictions empêchant les proches aidants d'être aux côtés des usagers et résidents ont fait partie de nos préoccupations constantes.

Près de 42 % de ces plaintes et demandes d'accompagnement concernaient la Covid-19 (135 sur 322). Les trois principaux domaines étaient le manque de suivi (par exemple, retards dans les opérations, les rendez-vous, les résultats de tests) ; le protocole d'hygiène (par exemple, le personnel ne porte pas de masque, l'équipement ou les pièces ne sont pas désinfectés) ; et les impacts indirects des restrictions liées à Covid (par exemple, les patients tardent à se faire soigner ou annulent leurs visites à l'hôpital pour minimiser les risques, le manque de masques spécifiques pour les personnes qui interagissent avec les malentendants et ceux qui dépendent de la lecture labiale, le manque de personnel).



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.

Antoinette Di Re, directrice des services multidisciplinaires, et Pierre Hurteau ont organisé une réunion avec le président du Comité des résidents du pavillon Camille-Lefebvre, ainsi que plusieurs résidents et

membres du personnel du CHSLD. L'objectif était de consolider le Comité et de recruter de nouveaux membres parmi les résidents et les familles.

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

Formations

- Paul Brunet du Conseil pour la Protection des Malades (CPM) a fait une présentation sur le but des comités d'usagers.
- Éric Boucher du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) a répondu aux questions des membres sur le but et le fonctionnement des comités des usagers.
- Lynda Delisle et Calvin Jacobs du Kateri Memorial Hospital Centre ont discuté de la façon d'améliorer l'expérience des usagers autochtones qui se rendent à l'HRV depuis Kahnawake pour y recevoir des soins.
- Présentations de la Journée mondiale du cancer à l'Institut du cancer des Cèdres
- Conférence annuelle de Santé des enfants Canada (décembre 2020)
- Trois réunions ont eu lieu avec une facilitatrice externe pour travailler à l'amélioration du fonctionnement interne du CU.

7. TENUE DES RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS

Fréquence : 11 réunions mensuelles (plus 3 avec facilitatrice)

Durée : 2 heures

Participation : Membres élus et observateurs des sous-comités

Assemblée générale annuelle : En raison de la pandémie, le Comité n'a pas tenu d'AGA en 2020-2021.

Toutes les réunions ont été virtuelles via Zoom. La plupart des sous-comités se sont réunis régulièrement via Zoom.

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

Collaboration avec le Commissaire aux plaintes :

- En informant les usagers et les familles de ce qui suit :
 - Leurs droits
 - Leurs recours s'ils estiment que leurs droits n'ont pas été respectés ou que leurs soins de santé ont été compromis
- En les aidant, sur demande, à déposer des plaintes formelles auprès du Bureau de la commissaire aux plaintes.
- La commissaire aux plaintes ou son délégué ont assisté aux réunions mensuelles et à certaines réunions de sous-comités.

- Des rapports ont été présentés et des discussions ont eu lieu sur les tendances observées parmi les plaintes et les demandes d'assistance reçues.

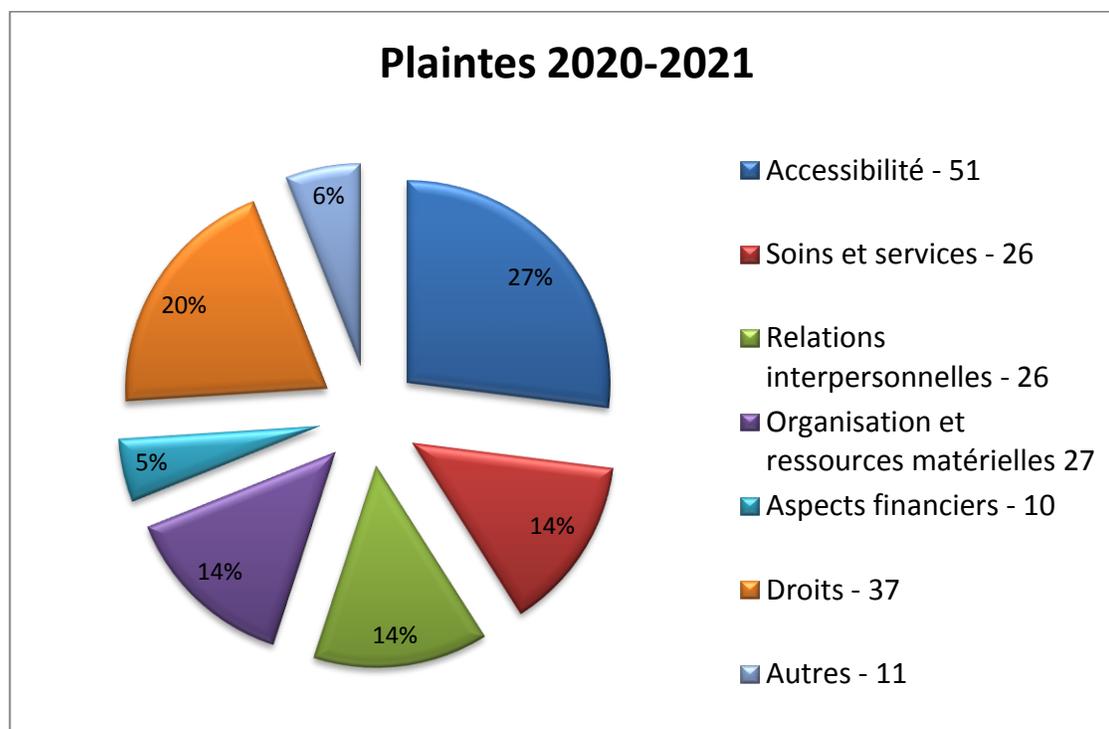
Plaintes et demandes d'assistance reçues par le CU :

	Partagées avec la commissaire	Non partagées	Partage incertain	Total
Plaintes	126	57	5	188
Demandes d'assistance	20	111	3	134
Total	146	168	8	322

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 SIGPAQS¹ de collecte de données.

Catégories de plaintes	Pourcentage	Nombre
Accessibilité	27%	51
Soins et services	14%	26
Relations interpersonnelles	14%	26
Organisation et ressources matérielles	14%	27
Aspects financiers	5%	10
Droits	20%	37
Autres	6%	11
Total	100%	188



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 gestion 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 commodités, 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.

Aspects financiers : 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.

Demandes d'assistance :

Les usagers, les familles, les employés, etc. peuvent communiquer avec notre bureau pour demander des renseignements concernant :

- les droits
- le dépôt d'une plainte
- la navigation dans le réseau
- l'orientation vers les ressources appropriées
- l'accompagnement

9. OBJECTIFS FIXÉS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Nous envisageons de créer des vidéoclips d'intérêt public pour diffuser de l'information sur les droits et les responsabilités des usagers.

Notre dépliant est en cours de transformation, en co-conception avec les communautés mohawk, crie et inuite, afin que ces usagers se sentent les bienvenus lorsqu'ils accèdent aux services de santé du CUSM. Les prochaines étapes consistent à travailler en tandem avec ces communautés et la conservatrice d'art du CUSM pour intégrer l'art indigène dans les diverses installations du CUSM.

10. CONCLUSION (ENJEUX, RECOMMANDATIONS ET PROJETS)

Covid-19

Collaboration continue avec le CUSM pour 1) tirer des leçons de la pandémie afin que les erreurs ne se répètent pas lors d'une prochaine crise et 2) s'assurer que les retards dans les soins causés par la pandémie commencent à être résolus de manière rapide et équitable.

Pendant la pandémie, aucun site du CUSM n'a été épargné par les retards dans les résultats des tests, les procédures et l'accès aux spécialistes. Les pénuries d'équipement de protection individuelle et le redéploiement du personnel ailleurs dans le système ont également posé un risque pour la sécurité des usagers. De plus s'est ajouté les restrictions interdisant la présence d'un proche aidant au chevet ont causé un préjudice physique et mental aux usagers et résidents, ainsi qu'un stress émotionnel aux aidants. Le CU est heureux de pouvoir collaborer avec le personnel et l'administration de l'hôpital afin de trouver des solutions proactives pour faire du CUSM un hôpital résilient aux pandémies dans le futur.

Nous continuerons de surveiller de près l'arriéré des chirurgies et la façon dont le CUSM prévoit le rattraper. Le CU souhaite jouer un rôle actif dans l'élaboration de ces plans afin que nos usagers les plus vulnérables et leurs familles reçoivent les soins de santé auxquels ils ont droit.

Visibilité

Le grand public et les usagers du CUSM ne connaissent pas suffisamment le CU et son mandat. Nous continuerons à travailler au sein du CUSM et à tendre la main aux partenaires communautaires pour faire connaître notre présence.

11. RAPPORT FINANCIER

Voir les annexes 3A, 3B et 4.

12. ACTIVITÉS DES RÉSIDENTS AU PAVILLON CAMILLE-LEFEBVRE

Voir le rapport du comité des résidents à la page suivante



**Le Comité des usagers & résidents
de l'Hôpital Lachine et du Pavillon Camille-Lefebvre
Rapport annuel
1er avril 2020 – 31 mars 2021**

1. MOT DU PRÉSIDENT

Le comité des usagers/résidents s'est adapté à la situation de la Covid19, afin de poursuivre son rôle comme les années antérieures. Comme président, je remercie et félicite le personnel et les équipes du Pavillon Camille-Lefebvre et de l'hôpital qui ont assurés et maintenu les services aux usagers et résidents.

2. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le Comité des Usagers & Résidents a fait des suivis concernant :

- La politique sur l'aménagement des biens personnels des chambres.
- La politique sur les visites des proches aidants en rapport avec la politique du MSSS et la situation Covid-19 au Pavillon Camille-Lefebvre.
- Pénuries d'équipement reliées à une remarque faite par les usagers/résidents.
- L'utilisation des caméras dans les chambres des résidents.
- L'installation de nouvelles laveuses et sècheuses au 3 & 4 est.

3. COMPOSITION DU COMITÉ

Membres :

M. Yvan Cardinal, Président

Mme Mari Jo Pires, Membre et Représentante au Comité (central) des usagers du CUSM

Mme Nicole Allard, Membre

M. Yvon Brisson, Membre

M. Pierre Hurteau, Coprésident du Comité (central) des usagers du CUSM

Personnel:

Mme France Nadon, Infirmière gestionnaire, 2 est

Mme Kim Feci, Infirmière gestionnaire adjointe, 2 est

Mme Judith Morlese, Infirmière gestionnaire, 3&4 est

M. Kham Bouphanouvong, Infirmier gestionnaire adjoint, 3&4 est

Mme Pina Ventulieri, Gestionnaire des services thérapeutiques

M. Michael Bury, Commissionnaire aux plaintes, CUSM

M. Daniel Brotman, Travailleur social, Pavillon Camille Lefebvre

Mme Chantal Souigny, Directrice des soins infirmières, CUSM

Mme Antoinette Di Re, Directrice des services multidisciplinaires, sites adultes, la mission de la santé mentale, et responsable du parcours des patients NSA/SAPA

4. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ

- Le comité a adressé certaines préoccupations reliées aux conditions de vie des usagers et résidents.
- Le comité a accompagné les usagers et résidents qui ont déposés des plaintes.

5. TENUE DES RENCONTRES

- 25 nov 2020, virtuel, 70 min
- 27 janv 2021, virtuel, 40 min
- 24 mars 2021, virtuel, 40 min

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

- Le commissionnaire aux plaintes, M. Michael Bury, a assisté aux rencontres et/ou était inclus dans la diffusion des procès-verbaux.
- Le comité a participé à la résolution d'un certain nombre de préoccupations exprimées par les usagers et leurs proches au cours de la dernière année.

7. CONFÉRENCIERS INVITÉS

- M. Claude Briault, Chef de Service Technique, Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre, CUSM
- Mme Chantale Bourdeau, Directrice adjointe, Hôpital de Lachine et Pavillon Camille-Lefebvre, CUSM

8. PARTICIPATION À UN PROJET / PARRAINAGE

On fait partie du Conseil pour la Protection des Malades.

9. PARTICIPATION DES MEMBRES AUX COMITÉS DU CUSM

- Mme Nicole Allard a indiqué son intérêt à se joindre au Comité (central) des usagers du CUSM
- Mme Mari-Jo Pires est membre du Comité (central) des usagers du CUSM
- M. Pierre Hurteau est coprésident du Comité (central) des usagers du CUSM

10. CONFÉRENCES ASSISTÉES

Aucune

11. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

- Nous poursuivons nos efforts afin de recruter des nouveaux membres, incluant des usagers de l'hôpital Lachine
- Recrutement de la nouvelle trésorière
- Trousses de bienvenue pour les nouveaux résidents (projet mis en suspend dû à la pandémie cette année)

12. RAPPORT FINANCIER

Aucune dépense

13. CONCLUSION (ENJEUX ET RECOMMANDATIONS)

- Le comité des usagers s'est adapté à la situation de la Covid19 avec des rencontres virtuelles.
- Le comité a adressé certaines préoccupations reliées à la condition de vie des usagers et a accompagné les usagers qui ont déposés des plaintes.
- Deux politiques ont été révisés par le comité.
- Nous poursuivons nos efforts dans la prochaine année afin de recruter des nouveaux membres, incluant des usagers du CH Lachine.