



Le Comité des usagers
du Centre universitaire de santé McGill

The McGill University Health Centre
Patients' Committee

RAPPORT ANNUEL

2013-2014

Réceptiendaire du Prix d'excellence 2012
du Regroupement provincial des comités des usagers

Recipient of the 2012 Award of Excellence
from the Regroupement provincial des comités des usagers

MEMBRES

NOMS DES MEMBRES (ÉLUS)	SITES / MISSIONS	REPRESENTATION	FONCTION
Pierre Hurteau	ITM	Résidents	Coprésident
Linda Jurick	MISSION GÉRIATRIE	Usagers	Coprésidente
Lisa Rosati-White	HRV	Usagers	Secrétaire
Constance Goral	HRV	Usagers	Trésorière
Doug Burns	HRV	Usagers	Trésorier interim
Paul Horowitz	HGM	Usagers	Membre
Tom McCutcheon	HGM	Usagers	Membre
Evelyn Seligman	HGM	Usagers	Membre
Raymonde Deslauriers	HGL	Usagers	Membre
Pierrette Leroux	Camille-Lefebvre	Résidents	Membre
Eva Zietkiewicz	HRV	Usagers	Membre
Seeta Ramdass	HME	Usagers	Membre
Alfie Randisi	HME	Usagers	Membre
Mario Di Carlo	HNM	Usagers	Membre
Kieran Gibbs	MISSION CANCER	Usagers	Membre
Johanne Chryk			Technicienne adm.

LE COMITÉ EXÉCUTIF
Pierre Hurteau, Coprésident
Linda Jurick, Coprésident
Lisa Rosati-White, Secrétaire
Constance Goral, Trésorière
Doug Burns, Trésorier (intérim)

REPRESENTATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CUSM
Pierre Hurteau
Mario Di Carlo

SITES DU CUSM:

Hôpital général de Lachine - HGL
Institut thoracique de Montreal - ITM
HOpital de Montréal pour enfants - HME
Hopital general de Montreal - HGM
Hôpital et institute neurologique de Montréal – HNM et INM
HopitalRoyal Victoria - HRV

MESSAGE DE LA COPRÉSIDENTENCE

S'il fallait résumer en un mot l'année 2013-2014, j'opterais pour « consolidation ».

Nous sommes devenus un groupe de travail plus efficace. Cela s'est reflété notamment dans notre habileté à travailler avec cohésion et vision stratégique. Ainsi nous avons établi des mécanismes et méthodes pour atteindre nos objectifs. À titre d'exemple, pour la première fois de notre histoire nous sommes en mesure de présenter des statistiques par catégorie des plaintes reçues pour l'année entière. Cela nous permet de cibler nos interventions auprès de l'administration en vue de l'amélioration de la qualité des services et du bien-être de l'utilisateur. Nous nous sommes également doté d'un sous-comité des communications avec comme objectif une stratégie d'interventions dans les médias plus articulée. La trésorerie a aussi travaillé très fort afin de standardiser nos pratiques budgétaires et financières et rendre plus accessibles les suivis et les résultats.

Nous avons aussi déployé nos efforts afin de mettre sur pied le projet du « patient partenaire » et nous sommes activement impliqués dans la définition des critères d'embauche et la sélection de la future coordonnatrice de ce projet. D'ici là, nous avons été en mesure de participer très activement à divers comités du CUSM dédiés à la transition vers le CUSM 2015, notamment dans les grands projets d'optimisation (GPO) touchant les soins ambulatoires et la composition du personnel soignant, mais aussi dans d'autres comités de transition comme la création d'un satellite d'hémodialyse et la délocalisation de l'unité des soins respiratoires de longue durée de l'ITM. Voilà le « patient partenaire » en action.

Plusieurs défis nous attendent dans la prochaine année alors que le site Glen ouvrira ses portes. Nous nous préparons activement à ce grand changement et nous sommes déterminés à faciliter la transition aux usagers par la collaboration active aux efforts déployés par l'administration en ce sens mais nous

veillerons particulièrement à la protection des droits des usagers alors que certains pourraient être affectés par des réductions de service et des déplacements de ceux-ci vers d'autres centres de service. C'est aussi la raison pour laquelle nous avons créé, en partenariat avec le CHUM et le CPM (*Conseil pour la protection des malades*) la coalition des comités d'usagers de Montréal.

En terminant, je dis un grand merci à tous nos membres du Comité des usagers du CUSM ainsi qu'à tous les membres des comités locaux sur les divers sites. Ils se mettent volontairement au service des usagers pour protéger leurs droits et voir à l'amélioration de la qualité des services. Merci à tous ceux et celles qui se dévouent sans répit en participant à divers comités au sein du CUSM. Je salue aussi la bonne volonté de l'administration du CUSM qui croit vraiment en la participation de l'utilisateur dans la réalisation de sa mission.

Pierre Hurteau

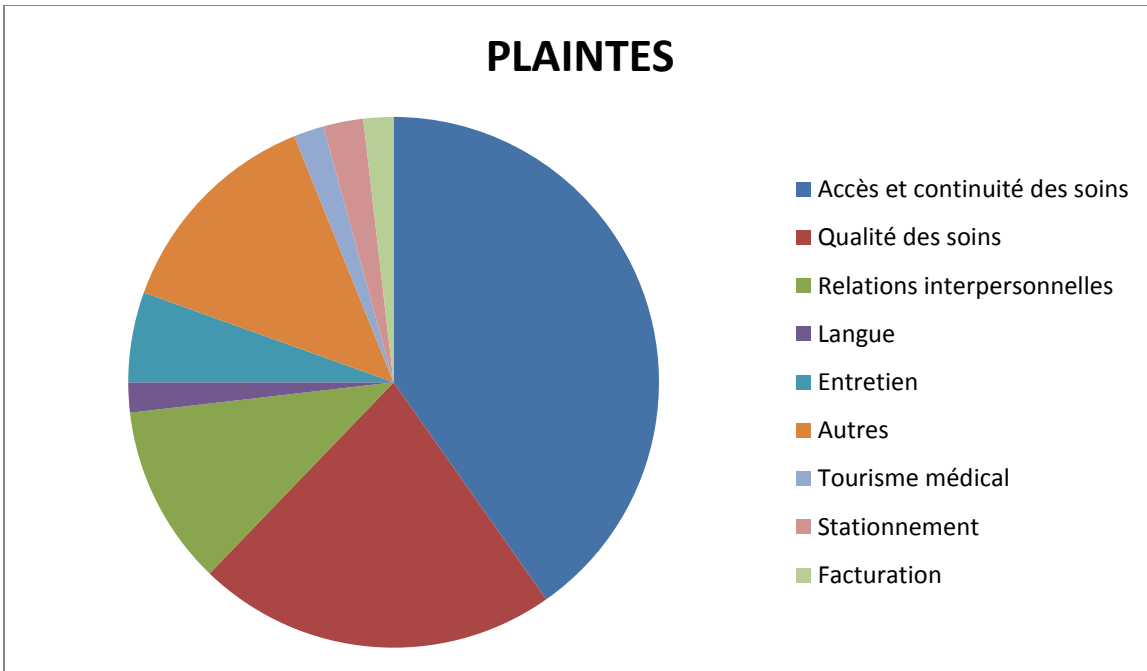
coprésident

CALENDRIER DES RÉUNIONS

FRÉQUENCE: mensuelle, 10 réunions / année
ENDROIT: Salon Glen, 5100 ouest, de Maisonneuve
DURÉE: 3 heures

PLAINTES

Accès et continuité des soins :	66
Qualité des soins :	36
Relations interpersonnelles :	18
Langue :	3
Entretien :	9
Autres :	22
Tourisme médical :	3
Stationnement :	4
Facturation :	3
TOTAL:	164



Note: Deux plaintes appartenait à plus d'une catégorie.

ACTIVITÉS

Avril 2013 : Présentation du site Web du Comité des usagers du CUSM

Mai 2013 : Les six grands projets d'optimisation (GPO) du CUSM :

Ensemble du personnel, Salles d'opération, Hôpital Lachine, Services ambulatoires, Imagerie médicale et Laboratoires

Nous avons fait des démarches pour que les patients soient représentés auprès de *chacun* des comités des GPO.

Mai 2013 : Sondage pilote sur la satisfaction des patients – HRV, Aile de chirurgie 9 ouest.

Mai 2013 : Création d'affiches pour faire connaître au grand public le fonctionnement et les coordonnées des comités d'usagers.

Pétition déposée à l'Assemblée nationale du Québec pour protester contre la pénurie de médecins de famille, en particulier à Montréal. Cette pétition a été présentée par M. Henri-François Gauthrin, député de Verdun.

Septembre 2013 : Création du Comité de mobilisation des usagers pour donner suite aux recommandations portant sur la création du poste d'agent de liaison pour l'utilisateur partenaire, entériné par le conseil d'administration du CUSM.

Du 27 septembre au 4 octobre 2013 : Semaine de sensibilisation des usagers

Thème : La participation des usagers. Dans chaque établissement, des membres étaient présents aux tables des kiosques pour donner de l'information.

Septembre 2013 : « L'Atelier », programme d'autogestion des maladies chroniques

Conférencière invitée : D^{re} Debra Radcliffe-Branch. Conférence publique. 5100, de Maisonneuve Ouest, salon Glen.

Le 15 octobre 2013 : Assemblée générale annuelle (AGA) ouverte au public et tenue pendant notre réunion annuelle.

Décembre 2013 :

Proposition : Il est proposé de doter le Comité des usagers du CUSM d'un sous-comité chargé du protocole des communications pour :

- les interventions publiques, ainsi que la coordination et la surveillance des questions vitales pour la santé des usagers du CUSM en collaboration avec l'administration et des groupes dans la communauté, au besoin;
- mieux faire connaître, au sein du CUSM et dans le grand public, les problèmes touchant les usagers;
- transmettre les expériences et les succès des usagers;
- définir les modalités selon lesquelles les représentants des usagers font la promotion des événements au sein du CUSM et dans le grand public.

Projet de loi 60 – Charte des valeurs du Québec

(Proposition approuvée soumise au Conseil d'administration du CUSM)

Le Comité des usagers du CUSM a pour mandat de représenter les droits des usagers et de veiller à ce qu'ils aient accès aux meilleurs soins possibles. La population variée que nous servons, ainsi que la volonté et le dévouement des professionnels et des employés qui les servent sont les forces de notre institution. Les employés viennent de nombreux horizons religieux et culturels différents.

Dans nos hôpitaux, les employés peuvent porter des hidjabs, des turbans et des kippas. Nombreux sont ceux qui les portent pendant toute leur vie adulte; ils les considèrent comme partie intégrante de leur identité.

À leurs yeux, en les obligeant à enlever leur coiffe religieuse, l'État renie leurs convictions religieuses. Cet aspect du projet de loi 60 constitue une discrimination injustifiable et un déni de la liberté religieuse.

Le CUSM risque d'être privé des services de ces employés et professionnels. En demandant une exemption conformément à sa décision déclarée, le CUSM ne ferait que donner, aux employés portant ces coiffes religieuses, le temps de se chercher un emploi ailleurs.

Le Comité des usagers du CUSM s'oppose vigoureusement à cet aspect du projet de loi 60 prévoyant qu'il sera interdit, aux employés du secteur de la santé, de porter une coiffe constituant un symbole religieux. C'est pourquoi nous recommandons au Conseil d'administration du CUSM de refuser catégoriquement d'appliquer la politique d'exemption.

Février 2014 :

Révision du protocole budgétaire: Les procédures de déclaration et de comptabilisation du Comité des usagers du CUSM ont été modifiées afin de simplifier la déclaration des dépenses et d'en améliorer le contrôle. Les centres de coûts des différents comités d'établissement ont été éliminés dans le grand livre général du Service des finances du CUSM : l'ensemble des coûts et des dépenses est désormais comptabilisé dans un même centre de coûts. Les différents comités d'établissement comptabiliseront leurs dépenses et en exerceront le contrôle. On a défini et fait approuver les procédures. On a rédigé et fait approuver, par le Comité central des usagers, la description détaillée des modifications apportées aux procédures, pour informer les dirigeants de chaque comité d'établissement.

Révision des règles de fonctionnement du Comité des usagers du CUSM

Mars 2014 :

Parce que l'Hôpital Royal-Victoria doit fermer ses portes en avril 2015, il faudra obligatoirement mettre sur pied un nouveau centre de dialyse, à l'intention des patients qui ont besoin de ce traitement essentiel à leur survie. En étroite collaboration avec le Comité de dialyse des usagers externes, un de nos membres a : a) sondé les usagers afin de connaître leurs besoins; b) visité différents centres de dialyse; c) suivi les réunions avec les représentants de l'État; et d) surveillé la création d'un nouveau centre satellite de dialyse. Le Comité directeur de la dialyse et plusieurs groupes de travail sur la dialyse finalisent actuellement, en collaboration avec des professionnels de la santé du CUSM, une décision sur l'emplacement du centre satellite. À la date de la clôture de l'exercice financier, cette décision n'avait pas encore été prise, et ce projet se poursuivait.

Scrutin annuel pour l'élection de la direction du Comité des usagers du CUSM

Résultat : Mandat : **mars 2014 – mars 2015**

Coprésident : Pierre Hurteau

Coprésident : Mario Di Carlo

Secrétaire : Lisa Rosati-White

Trésorier : Norman Fisher (nommé)

PROPOSITION : Il est proposé que la Mission Cancer soit « mise en veilleuse » jusqu'à ce qu'on mette sur pied un nouveau comité et qu'on en élise le président.

CONFÉRENCES / ÉVÉNEMENTS

Certains membres ont participé aux activités suivantes.

Le 10 avril 2013 : Réunion du réseau anglophone du RPCU (Regroupement provincial des comités des usagers), au Centre d'hébergement Father-Dowd.

Le 3 mai 2013 : Présentation d'une séance d'information du RPCU à nos membres au CUSM, 5100, de Maisonneuve Ouest, salon Glen.

Le 24 septembre 2013 : Réunion du réseau anglophone du RPCU à la MAB (Association montréalaise pour les aveugles – Centre Mackay).

Du 23 au 25 octobre 2013 : Congrès général annuel du RPCU à Montréal.

Le 9 février 2014: Vidéo de Mario Di Carlo sur la participation des patients
<https://col127.mail.live.com/?tid=cvJ4g3EwYTuH8UqRAowr1jrw2&fid=flinbox>

Le 26 mars 2014 : Réunion du réseau anglophone du RPCU au Centre culturel de Kahnawake KSCS.

CONFÉRENCIERS INVITÉS

Avril 2013 – mars 2014 : Rapport annuel de M^{me} Lynne Casgrain, ombudsman du CUSM, sur l'étude des plaintes déposées par des usagers.

AVRIL 2013

Ann Lynch, directrice des Opérations cliniques et des Soins infirmiers du CUSM

Thème : Le point sur les compressions budgétaires prévues au CUSM

MAI 2013

Terrence Meehan, directeur de la Logistique du CUSM

Mathieu Jetté, coordonnateur des Mesures d'urgence du CUSM

Thème : L'impact des compressions sur les soins aux patients

JUIN 2013

Ann Lynch, directrice des Opérations cliniques et des Soins infirmiers du CUSM

Thème : Le point sur les GPO (grands projets d'optimisation)

Julie Liebman, Comité du patrimoine du CUSM

Thème : L'information sur la préservation des objets et documents historiques du CUSM

OCTOBRE 2013

Jean Huot, directeur des Services d'information du CUSM

Jeff Smith, superviseur des Établissements pour adultes du CUSM, Accès aux archives et dossiers médicaux

Thème : La préparation et le transfert des rapports et dossiers médicaux au site Glen

(« Streamline » est un module d'Oacis qui permet de numériser tous les rapports et dossiers médicaux.)

NOVEMBRE 2013

Patty O'Connor, directrice des soins infirmiers du CUSM, coprésidente du GPO sur la composition du personnel (répartition des compétences)

Johanne Brodeur, directrice des Ressources humaines du CUSM, coprésidente du GPO sur composition du personnel

Jane Chambers-Evans, infirmière clinicienne spécialiste, présidente de l'Éthique – établissements pour adultes

Thème : La mise en place de l'intégration des infirmières auxiliaires : l'impact sur les soins aux patients

DÉCEMBRE 2013

Normand Rinfret, PDG du CUSM

Thème : Aperçu de la situation financière du CUSM à l'assemblée générale annuelle tenue au cours de la réunion du Conseil d'administration le 3 décembre 2013 et de la position du CUSM sur la Charte des valeurs à déposer auprès du gouvernement du Québec au plus tard le 20 décembre 2013.

D^{re} Deborah Radcliffe-Branch, directrice : L'Atelier

Diana Braia, coordonnatrice : L'Atelier

Thème : *L'Atelier – Programme d'autogestion des maladies chroniques*

Présentation en PowerPoint : « Mener une vie saine malgré les maladies chroniques ».

« L'Atelier » est un programme gratuit de six séances qui vise à aider les participants à acquérir les techniques nécessaires pour mieux gérer les maladies chroniques au quotidien.

<http://mytoolbox.mcgill.ca/fr/>

JANVIER 2014

Ann Lynch, directrice des Opérations cliniques et des Affaires infirmières du CUSM

Thème : Le point sur les GPO (grands projets d'optimisation) : la liaison pour la mobilisation des patients

PARTICIPATION AUX COMITÉS DU CUSM

- Comité de vigilance du Conseil
- Comité des communications du Conseil
- Conseil des infirmières sur la qualité et Comité exécutif mixte des infirmières et infirmiers
- Comité sur la qualité et la gestion des risques (COQAR)
- Comité spécial sur les opérations cliniques
- GPO (grands projets d'optimisation)
- Comité directeur des services ambulatoires
- Comité d'assurance de la qualité en néphrologie
- Comité directeur de la planification de la transition pour la dialyse
- Centre satellite pour la transition de la dialyse : groupe de travail sur le rapatriement et le mode opératoire
- Comité d'éducation des patients (CEP)
- Initiative SANS DOULEUR
- Transformation des soins au chevet (TSAC)
- Comité de planification de l'Institut d'analyse stratégique et d'innovation (IASI)
- Formations sur L'Atelier : séances d'autogestion pour les patients atteints de maladies chroniques
- Sous-comité des communications du Comité des usagers du CUSM
- Planification des descriptions de travail pour le poste d'agent de liaison pour le « patient partenaire »
- Comité spécial sur les soins de fin de vie
- Comité de transition de l'ITM au Pavillon Camille-Lefebvre
- Tous les comités locaux des usagers des établissements

PARTICIPATION À DES COMITÉS EXTERNES

- Coalition montréalaise des comités des usagers (CMCU)

MÉDIAS

Le 8 avril 2013 : Evelyn Seligman et Arlene Field – *Opinion* : « *New Policy ignores concerns of dialysis patients* », article publié dans la Montreal Gazette et sur le site Web de ce quotidien.

Le 9 février 2014 : Mario Di Carlo – *Advisor/Leader: Community Engagement: An indispensable contribution to our health care system. Exploring opportunities for the New MUHC, Rapport sur l'innovation en santé n°7.*

Le 22 février 2014 : Pierre Hurteau – *Opinion* : *Où est passée la compassion envers les patients atteints de cancer?*, article publié sur le site Web du CUSM, sur Newswire, et sur le blogue de Josée Legault.

Le 6 février 2014 : Lisa Rosati-White – *Opinion*: « *Cancer patients want control over where they get care* », article publié dans la Montreal Gazette et sur le site Web de ce quotidien.

Le 24 mars 2014 : Podcast – CJAD : Doreen Edwards, survivante à deux cancers et fondatrice de VOBOC; Paul Horowitz, co-président du Comité de l'établissement de l'Hôpital général de Montréal/membre du Comité central des usagers; D^r Jeff Brock, médecin et président de MedExtra. Rapatriement des patients atteints du cancer <https://soundcloud.com/tommy-schnurmacher-show/repatriation-of-cancer>

ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES

	60100	60101	60102	60103	60104	60123	60129	60130	60150	
	MGH	MCH	RVH	MNH	MCI	Ctrl	MCI	LH	MGH	TOTAL
DEPENSES:										
Salaires	-	-	-	-	-	43 867	-	-	-	43 867
Total salaires	-	-	-	-	-	43 867	-	-	-	
Autres:										
Fournitures et autres	3 796	1 336	1 977	4 837	1 477	6 948	946	1 657	117	23 091
Services achetés		1 184	800	-	275	250	600	-	-	3 109
Total autres	3 796	2 519	2 777	4 837	1 752	7 198	1 546	1 657	117	26 200
TOTAL DEPENSES	3 796	2 519	2 777	4 837	1 752	51 065	1 546	1 657	117	70 067
REVENUS:										
Acct# 8099 Agence	-					- 80 000	- 2 000			- 82 000
Recouvrement	-									-
Acct# 8098 Renversment										
courus 2012-2013	25 185	41 902	13 931	#####	2 760	#####	4 852	559	1 039	8 003
Acct# 8098 Courus 2013-2014	-28 981	- 44 421	- 16 709	#####	- 4 512	#####	- 4 397	- 2 216	- 1 156	3 930
TOTAL REVENUS	- 3 796	- 2 519	- 2 777	- 4 837	- 1 752	- 51 065	- 1 546	- 1 657	- 117	- 70 067
TOTAL MONTANT	0	0	0	0	0	0	0	0	-0	0