



**BILAN DES ACTIVITÉS AU PAVILLON CAMILLE-LEFEBVRE
2015-2016**

- Transfert de 15 chaises de dialyse à l'ancien hôpital de jour
- Intégration des résidents de l'ITM
- Menu sur 6 semaines
- Plusieurs projets de rénovations en cours au 2^e Est (aménagement du salon des familles, déshumidificateur, poste de garde)
- Implantation du programme de fin de vie au 2-3 et 4^e Est
- Visite du ministère au mois de décembre 2015
- Aménagement des salles à manger au 3 et 4^e Est (Inauguration de la salle à manger au 3^e Est le 13 juillet 2016 et au 4^e Est à l'automne 2016)

**RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES RÉSIDENTS
2015-2016**

DÉPENSES	MONTANT
TAXI	377 \$
SYMPOSIUM – MONTRÉAL	30 \$
SERVICE ALIMENTAIRE	235, 30 \$
	TOTAL : 642,30\$

PROJET ET PLAN POUR L'AVENIR

- Finaliser le programme de fin de vie en collaboration avec le département de formation et développement professionnel
- Audits de qualité des soins généraux/développer l'outil pour faire les audits
- Finaliser le plan d'action milieu de vie 2016-2020
- Inaugurer la salle à manger au 4^e Est
- Finaliser le salon des familles au 2^e Est
- Finaliser le protocole d'admission/accueil des nouveaux résidents
- Mettre à jour le guide d'accueil du Pavillon Camille-Lefebvre

Rapport Annuel de l'Institut et Hôpital neurologiques de Montréal, 2015-2016

Pendant l'année 2015-2016, le comité d'usagers du Neuro (CUN) a tenu 9 réunions avec, en moyenne, 8 membres présents.

Cette année a été marquée par le déménagement de l'Hôpital Royal Victoria sur le site du Glen, et par les nombreux ajustements que l'Hôpital Neurologique a dû mettre en place. Le CUN a veillé attentivement sur cette transition et sur ses impacts potentiels dans les soins aux patients. La directrice administrative, Theresa Mack, et l'assistante directrice des soins infirmiers, Lucia Fabijan, sont venues régulièrement aux réunions du CUN pour nous aider dans cette tâche, grâce à des mises à jour et des discussions collaboratives. La qualité des soins et services aux patients n'a pas diminuée au travers de ces changements. Le CUN a demandé à ce que les patients continuent à être impliqués dans l'offre de soins, et particulièrement lors de la planification de l'éventuel déménagement du Neuro au Glen d'ici 2020. L'administration a signifié son plein accord avec cette recommandation.

Plusieurs membres ont participé à un Webinaire sur le Partenariat Patient durant le mois d'avril 2015. Depuis, le CUN travaille sur la redéfinition de sa vision et de ses objectifs en lien avec les valeurs du partenariat. Un document final sera prêt à l'automne 2016.

Neuro Annual Report 2015-2016

The Neuro's Users' Committee (NUC) met 9 times. On average, there were 8 members present at each meeting.

Following the move of the Royal Victoria Hospital to the Glen site, the NUC followed up closely with the administration to ensure care and services to patients remained unaffected. The Director of administration, Teresa Mack, and the Assistant-Director of Nursing, Lucia Fabijan, attended our meetings to give us updates and provide a forum to raise issues. Thankfully, while there were many challenges and adjustments, the Neuro continued to perform well. The NUC stressed the importance of ensuring patients are integral part of the planning for the eventual move of the Neuro to the Glen site in approximately 5 years. The administration acknowledged and agreed with our recommendation.

Several members attended a Patient Engagement (PE) Webinar in April 2015 and a productive discussion ensued. The NUC has been working since then on redefining our objectives taking into account PE values. Our strategies are to be finalised in June 2016.

Rapport Annuel 1 avril, 2015 au 30 mars, 2016

LE COMITÉ DES USAGERS DE L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL (HGM)

Commentaires du Président

Cette année le Comité des usagers de HGM s'est agrandi rapidement et il joue un rôle actif en représentant les usagers et en préconisant leurs droits et leur bien-être. Les membres du Comité siègent sur plusieurs comités extérieures, comme Comité de Visionnement de l'HGM, le Comité sur la qualité de la Mission médicale, le Comité central des usagers du CUSM et sur d'autres comités. Les membres du Comité aussi assistent activement aux discussions et conférences.

Fréquence et durée des réunions

Le Comité se réunit à l'HGM le deuxième jeudi de chaque mois de 12h00 à 14h30.

Membres

Annie Bomok, Stefano Eremita, Heather Allen Evans (secrétaire), Norman Fisher, Brigitte Friedman, Elaine Gerkman, Constance Goral, Paul Horowitz (président), Tom McCutcheon (trésorier), John McKay, Eliezer Mizrahi, Peter Payan, Judy Phillipson, Clarise Samuels, Evelyn Seligman (présidente par intérim), Christina Stuart, Hafeez Subhan, Barbara Szkop, Chris Webster

Activités

Les membres du Comité, à des intervalles réguliers, installent des tables à l'entrée du HGM dans le but de recruter de nouveaux membres et de distribuer des pamphlets sur les droits des usagers.

Des membres du Comité ont visité le 15ième étage de HGM pour distribuer des pamphlets sur les droits des usagers et pour nous faire connaître du public.

Dans le même but, des aimants pour réfrigérateurs avec les coordonnées du Comité ont été créés et distribués.

Le Comité compte continuer d'offrir des pantoufles en caoutchouc (*Crocs*) aux patients hospitalisés qui en auraient besoin.

Projet Bureau Ouvert (à titre d'essais) - Le bureau du Comité est actuellement ouvert les matins pour encourager les usagers de rentrer en passant.

Les écrans de plasma à l'HGM affichent maintenant les coordonnées du Comité.

Le Comité est responsable de répondre aux messages laissés sur la ligne de plainte du Comité des usagers de l'HGM et de faire le suivi.

Le Comité a établie une collaboration continue avec la Commissaire des plaintes.de HGM.

Conférenciers invités et Participants

John Theo, Chef des opérations, Transport patients, CUSM

Alan Maislin, Président du Conseil d'Administration du CIUSS du Centre-ouest

Dr Suzanne Morin, Directrice, Initiative Pain-free

Normand Rinfret, PDG, CUSM

Rita Giulione, Responsable, Services de bénévolat du CUSM

Ann Lynch, Directrice générale adjointe, Opérations cliniques du CUSM

Dr Ewa Sidorowicz, Directrice générale des Affaires médicales et Services Professionnels de CUSM

Marie-Josée Stonely, Assistante d' Ann Lynch

Mario di Carlo, Co-président du Comité des usagers du CUSM

RAPPORT ANNUEL: COMITÉ DES USAGERS DE LA MISSION DES SOINS DE CANCER (CUMSC), 1 AVRIL 2015 – 31 MARS 2016

FREQUENCE ET DUREE DES REUNIONS :

Le comité se réunit le troisième lundi de chaque mois au pavillon GLEN (habituellement au centre du cancer des Cèdres) de 14h00 à 15h30.

MEMBRES :

Brenda MacGibbon (présidente), Pierre Hurteau (vice-président), Jeanette Sharma (trésorière), Tristan Williams (secrétaire), Richard Bertozzi, Laurie Hendren, Kevin McKie

ACCOMPLISSEMENTS :

- les bannières (roll-ups) dans le Centre du cancer des Cèdres visant à sensibiliser davantage au rôle du comité
- visites dans les salles d'attente des unités de soins ambulatoires afin de parler aux patients et de distribuer des dépliants traitant des droits des patients
- installation d'une « boîte de suggestions » (et réponses aux suggestions)
- suppression du cendrier à l'entrée du Centre du cancer des Cèdres
- obtention d'un passage souterrain pour les patients et le personnel pour l'accès au pavillon GLEN
- installation de bancs à l'entrée du Centre du cancer des Cèdres
- obtention de crochets de vêtements pour les salles de chimiothérapie
- augmentation du nombre de chaises dans la salle d'attente du Centre d'oncologie de jour

PROJETS EN COURS ET FUTURS :

- travailler à ce que les portes du Centre du cancer des Cèdres soient ouvertes après 18h
- travailler à ce que les personnes handicapées aient accès aux toilettes dans le couloir du RC et dans l'hôpital de jour de la MSC (Mission de soins de cancer)
- construire un site Facebook et un site web pour le comité
- élaborer des sondages pour les patients des unités de soins ambulatoires
- élaborer un sondage sur le dépistage du cancer du sein
- mettre en place un plus grand nombre de « boîtes de suggestions », y compris sur les étages d'hospitalisation
- ajouter << Comité des usagers >> à l'application OPAL (Oncology Patient APP)

PRESENTATIONS :

--Laurie Hendren : Présentation sur OPAL (Oncology Patient APP) à notre comité et (avec des docteurs Hijal et Kildea) au conseil d'administration du CUSM et de l'Hôpital Général de Montréal et à la Fondation de l'Hôpital Général de Montréal; et conférencier invité, Organisation canadienne des médecins, école d'hiver.

--Pierre Hurteau : Sur le « patient partenaire » et sur la dialyse au CUSM (lors du colloque annuel du CPM (Conseil pour la Protection des malades))

ACTIVITES :

Nos membres ont participé à plusieurs comités du CUSM : COQAR, TAU, comité des soins de vie du CUSM, plusieurs comités du conseil du CUSM, un projet subventionné par FCASS au CUSM sur l'engagement du patient, comité d'orientation pour l'hôpital de jour de la Mission des soins du cancer (MSC), forum consultatif des patients et des familles (PFAF) de la MSC, comité de direction de la MSC, programme d'amélioration de la qualité de la MSC. Plusieurs membres ont assisté à la journée de retraite de la MSC. Un membre a enseigné dans le cadre du programme « L'ABC de l'autogestion des soins » du CUSM. Un membre a adressé une plainte à propos des tarifs de stationnement et a agi à titre de liaison avec le Protecteur du citoyen. Cela a donné lieu à un changement de la structure tarifaire du CUSM.

À l'extérieur du CUSM, des membres ont participé à la Coalition montréalaise des comités des usagers (CMCU), au Congrès annuel du Conseil pour la protection des malades (CPM), au Réseau d'échanges des comités des usagers du Québec (RÉCUQ), au programme patient partenaire à l'Université de Montréal., comme représentant des patients invité à la conférence << Maitriser les fils d'attente >> organisée par l'Association canadienne des médecins.

Brenda MacGibbon
présidente du CUMSC

ANNUAL REPORT - (April 1, 2015 - March 31, 2016)

Family Advisory Forum (Montreal Children's Hospital)

Introduction

The FAF is a sub-committee of the McGill University Hospital Centre's (MUHC) Patients'/Users' Committee, and is accountable to this Committee with its legal mandate. The FAF is represented at the Council for Services to Children and Adolescents (CSCA) by 2 members of the executive committee. The FAF exchanges annual reports and information with both groups.

Mandate

The FAF informs patients and families of their rights and obligations, and is there to defend or assist them as necessary. In addition the FAF strives to advance the practices of the hospital's commitment to Patient and Family Centered Care (PFCC), and to monitor the quality of the living conditions and overall satisfaction of the hospital experience for the children and families of the Montreal Children's Hospital (MCH.)

Committee Membership

Amy Ma	Co-Chair
Robert Bloom	Co-Chair (rejoined Dec 2015, co-chair as of Feb 2016)
Souad Bouhid	volunteer parent member
Lisa Rosati	Secretary (resigned as secretary Sept 2015)
Beverly Fields	honorary founding member
Seeta Ramdass	volunteer parent member
Sara Silva Simoes	volunteer parent member
Robert Bloom	volunteer parent member
Nathalie Bouchard	volunteer parent member
Asra Toobaie	volunteer member
Nancy Leblanc	volunteer parent member
Adeline Caute	volunteer parent member
Wendy Longlade	volunteer parent member (Co-Chair until June 2015 and resigned Jan 2016)
Lyne Loiselle	volunteer parent member (resigned Oct 2015)
Magaly Rios	volunteer parent member (resigned Feb 2016)
Claudette Woodgate	volunteer parent member (Treasurer and co-chair replacing Wendy June 2015; resigned Sept 2015)

Irina Choclin	Interim Co-Chair Sept 2015 (resigned Feb 2016; Robert Bloom acclaimed)
Stephanie Urbain	Ombudsman
Ann Hébert	Volunteer Dept / MCH staff
Dale MacDonald	Transition care coordinator / MCH staff
Frédéric De Civita	Administrative link / MCH staff
Marie-Claude Proulx	PFCC Co-ordinator

Frequency - Every 3rd Thursday/month for 10 consecutive months

Location - Montreal Children's Hospital

Duration of Meetings - 2 hours

Conferences/Events attended

- **May 23, 2015:** FAF presence at official move of Montreal Children's to Glen site
- **June 20, 2015:** Walk for inauguration of new Glen site of MUHC
- **September 30, 2015:** Patients' Rights Week – Talk on informed consent with Dr. Franco Carnevale and Marie Serdynska.
- **October 18-20, 2015 - Quebec, QC:** Canadian Association Pediatric Health Centers (CAPHC) Annual conference – Adeline Caute, Magaly Rios and Irina Choclin
- **October 18, 2015 - Quebec, QC:** Canadian Family Advisory Network (CFAN) Annual day workshop - Amy Ma, Adeline Caute, Magaly Rios and Irina Choclin

MUHC committee participation

MCH Patient and Family Centered Care (PFCC) Working Group – Amy Ma, Wendy Longlade

MCH Ethics - Nathalie Bouchard

MCH Socio-Cultural committee – Amy Ma, Seeta Ramdass

MCH CSCA (Committee Services Children Adolescents) – Wendy Longlade (replaced by Irina Choclin Sept 2015-Jan 2016; Robert Bloom Feb 2016 onwards) Amy Ma

MUHC Glen Site Temporary Wayfinding working group - Irina Choclin, Amy Ma

MUHC Patients'/Users' Committee (Elected MCH Patient Representatives) - Amy Ma, Seeta Ramdass

MUHC Patients'/Users' Committee (Co-Chair) - Amy Ma

MUHC Patients'/Users' Committee (Secretary) - Lisa Rosati

Initiatives (completed and/or pending)

- Tour and orientation of FAF members at new Glen site
- Assisted PICU in bringing certain deficiencies to the attention of administration during activation period of new Glen site
- Provided letter of support for a grant application regarding patient engagement in the paediatric Emergency Dept among patients with asthma
- FAF pamphlets
- Active participation in the MCH *Speak Up Listen Up!* for parents
- Parent boards
- Tip Sheets
- Encouraging healthy and sustainable food choices offered at the MCH
- FAF Bylaws amendments
- Parking
- Plan: 5 tenets of a circular strategy between the FAF and hospital senior administration for better effectiveness of the FAF, and to best implement decisions impacting on issues for children and families, in collaboration with the MCH and the FAF together as partners for optimal outcomes and effectiveness - *Attendance, Advocacy, Action, Accomplishment, and Assessment.*
- MCH FAF amendments to MUHC Patients'/Users' Committee Election Bylaws
- Recruitment strategies
- FAF link on MCH website
- Reinstatement and criteria review of the PFCC award

Guest Speakers / Presentations

- February 2015 – Workshop on Mutual Learning Model given by Marie-Claude Proulx

Media/Publications

- Wendy Longlade featured in Montreal Gazette on stories of patients of the past, during move to new Glen site
- Claudette Woodgate featured in Montreal Gazette <http://montrealgazette.com/news/local-news/childrens-hospital-move-leaves-parents-in-limbo-over-care-from-specialists>

Co-Chairs' remarks

The Family Advisory Forum is a key stakeholder in the Montreal Children's Hospital, and our parents appreciate having our voices heard and our opinions counted. We advise or consult on different programs and initiatives taking place in the hospital.

This year began with preparations for the much-anticipated move to the Glen. Our members attended Town Hall orientations during the activation phase, and the Co-Chairs were asked to accompany staff from the PICU to draw attention to deficiencies that needed to be addressed, preferably prior to the move. A number of us were on hand early Sunday, May 24 at the old Children's site on Tupper St. to mark the end of an era and assist in the monumental move to the Children's new home on the Glen site. Less than a month later, many FAF members came out to proudly march alongside the mayor and other dignitaries with the inauguration celebrations of the new hospital building.

As part of the launch of the Speak Up! Listen Up! campaign, FAF members took part in Mutual Learning Model communication training as well as a workshop to collaborate with the PFCC coordinator on how to improve parents' communication skills.

Our two main goals for 2016-17 are:

Plan and execute hosting the Canadian Family Advisory Network workshop which will be held in conjunction with the Canadian Association of Paediatric Health Centres (CAPHC) annual conference in Montreal in October 2017

Host regular monthly meet & greet to families staying on 9B as a way to increase our visibility and membership

Amy Ma & Robert Bloom