Comité des usagers du CUSM

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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)

ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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 et affilations à l'externe

ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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

- Sondages
- Boîtes à suggestions ont été placées sur différents sites
- Le bureau physique actuel a été fermé mais pouvait être contacté par téléphone ou par e-mail

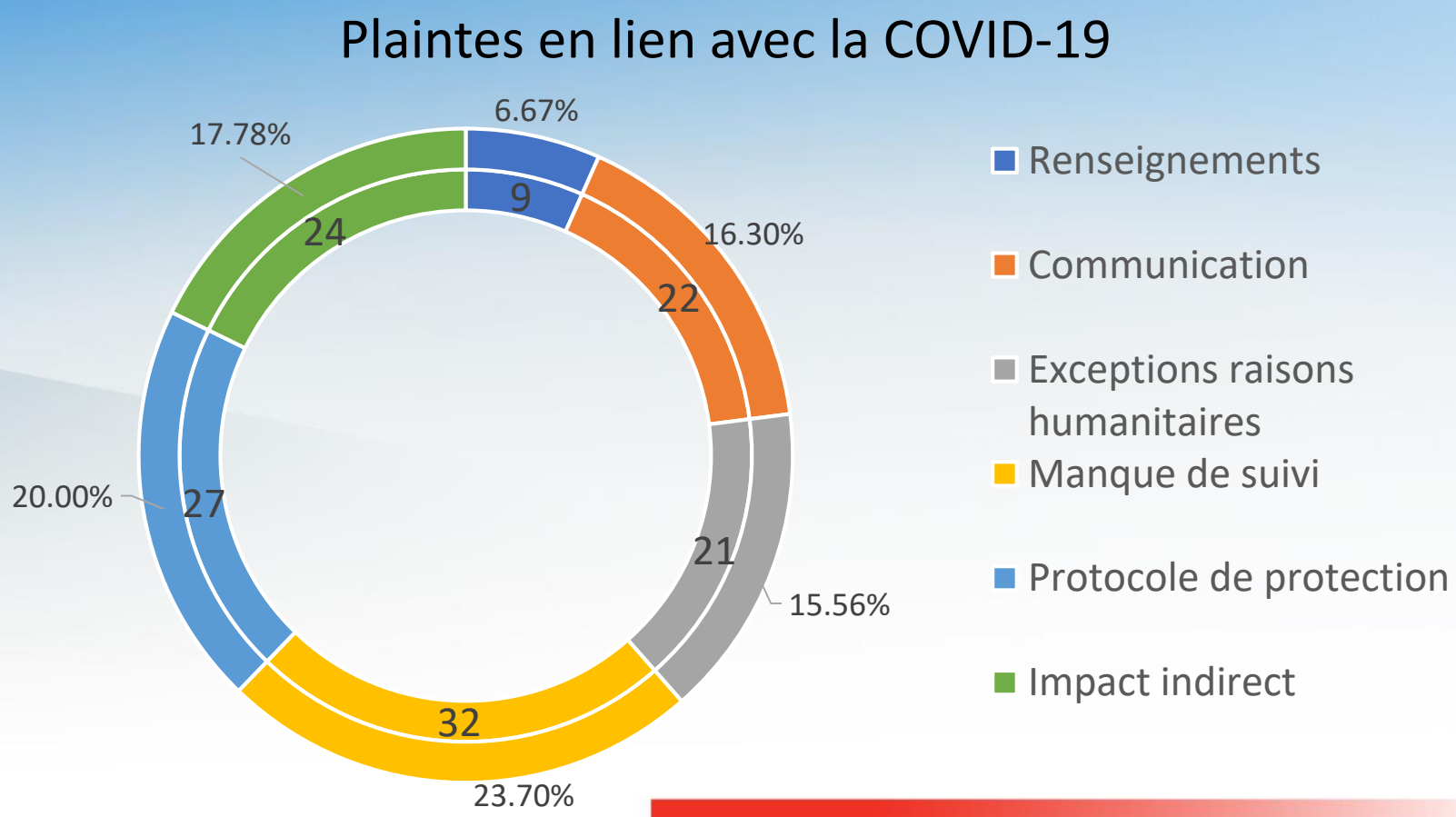
ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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

- **April 1, 2020:** Montreal Gazette. Article by Aaron Derfel entitled *MUHC suspends charging cable TV, high-speed internet fees for patients*. Pierre Hurteau interviewed and quoted. https://montrealgazette.com/news/local-news/coronavirus-muhc-suspends-charging-cable-tv-fees-for-hospitalized-patients
- **September 30, 2020:** The Suburban. Letter to the Editor by Pierre Hurteau entitled *MUHC Users Committee hard at work during pandemic*. https://bloximages.newyork1.vip.townnews.com/thesuburban.com/content/tncms/assets/v3/eedition/8/70/8709d324-37af-5ff7-89b4-34e5612e9e1d/5f738c6f323b2.fullsize-img.jpg
- **March 31, 2021:** CBC. Article by Celina Wapachee entitled *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
- **March 31, 2021**: Radio Canada. Article by Celina Wapachee entitled *Un premier patient cri au comité des usagers du CUSM*. https://ici.radio-canada.ca/espaces-autochtones/1781801/cusm-usagers-cri-autochtones

ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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



ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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

- Ont à 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.

ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

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 Cèdre
- 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

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

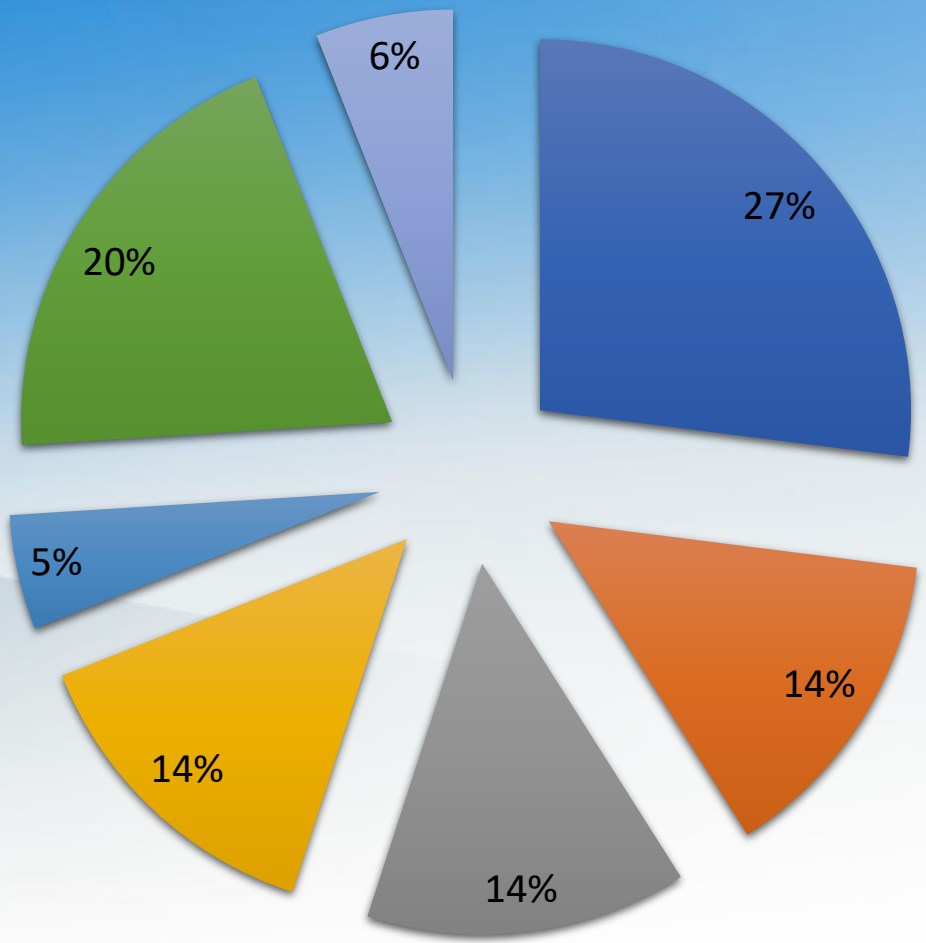
Collaboration avec le Commissaire aux plaintes :

- 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.

PLAINTES ET DEMANDES D'ASSISTANCE

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**

PLAINTES ET DEMANDES D'ASSISTANCE



- Access - 51
- Care and services provided - 26
- Interpersonal relationships - 26
- Organization and material resources - 27
- Financial - 10
- Rights - 37
- Other - 11

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU: 1er avril 2020 au 31 mars 2021

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	**(a)**	12,579 $
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	**(b)**	87,623 $
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) *Veuillez préciser en annexe*	**(c)**	
DONS *(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)**	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=**(e)**	**(e)**	**100,202 $**

TOTAL DES DÉPENSES	**(g)**	**62,042 $**
SOLDE DES DONS (d)-(f)=**(h)**	**(h)**	**- $**
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=**(i)** *Le solde dans la ligne* **(i)** *représente le montant devant être récupéré par l'établissement*	**(i)**	**38,160 $**

QUESTIONS ?

MERCI DE VOTRE ATTENTION