



 Comité des **usagers**
votre allié

Rapport annuel 2011-2012



Table des matières

Toujours plus présent pour vous, parmi vous.	4
Pourquoi un Comité des usagers?	5
Les rôles du Comité des usagers du CHUM.	5
Qui fait partie du Comité des usagers du CHUM?	6
Les membres du Comité vous représentent !	10
Les activités réalisées par le Comité des usagers du CHUM en 2011-2012.	13
• Clarifier et faire connaître le rôle d'accompagnateur	13
• Groupe de travail des affaires organisationnelles	14
• Fournir plus d'informations utiles aux patients	15
• Coller à la réalité de l'établissement pour donner une voix aux usagers	16
Bilan financier 2011-2012	18
Devenir membre du Comité des usagers du CHUM.	19

**Nous sommes parmi vous,
pour vous.**

RENSEIGNER - ÉCOUTER - GUIDER

Aimeriez-vous être informé de nos initiatives?

Laissez-nous vos coordonnées au :

Comité des usagers du CHUM

Tél. : 514 890-8191 · Fax : 514 412-7070

www.cuchum.ca · info@cuchum.ca

Venez nous rencontrer. Selon son horaire, notre
coordonnatrice sera heureuse de vous accueillir.

Rapport annuel 2011-2012

Hôtel-Dieu, pavillon de Bullion, porte 6-145
3840, rue St-Urbain, Montréal (Québec) H2W 1T8

Toujours plus présent pour vous, parmi vous.

À l'automne 2011, notre Comité des usagers a commémoré le quinzième anniversaire de deux événements historiques : la mise sur pied au Québec des premiers comités des usagers, dont le nôtre, et la fusion de l'Hôtel-Dieu, de l'Hôpital Notre-Dame et de l'Hôpital Saint-Luc en ce qui est devenu le CHUM d'aujourd'hui, donnant lieu à de belles célébrations.

Nous avons aussi vu cette année le futur CHUM commencer à prendre forme au centre-ville de Montréal. Cette échéance rapprochée nous oblige à gérer dès maintenant la période de transition, ce moment d'inévitable insécurité que vivront les usagers et leurs proches, et qui précédera le déménagement au nouveau centre hospitalier. De là l'importance de réfléchir aux difficultés potentielles qui pourraient être engendrées par ce changement crucial afin d'y proposer des solutions et de les partager avec l'administration du CHUM.

Au cours de l'année écoulée, nous avons fourni plus de 2000 heures de bénévolat, donnant ainsi une voix à tous les usagers des trois hôpitaux du CHUM. C'est de cette façon que notre engagement s'inscrit : être présents sur des comités d'établissement tels le conseil d'administration, le comité de vigilance ou

le comité de la gestion des risques et de la qualité, et être proactifs dans nos propres groupes de travail.

Par ailleurs, nous avons rempli notre rôle tant dans le soutien individuel de certains patients du CHUM, que dans des projets d'aide collective aux usagers, telles la Semaine des droits des usagers et notre journée « portes ouvertes », ou encore en collaborant à la Semaine de la sécurité des patients.

Nous demeurons sensibles à la douloureuse réalité des patients hospitalisés. Pendant le temps des Fêtes, en collaboration avec les services des bénévoles du CHUM, nous avons voulu les distraire un peu et leur avons offert un signet du Comité des usagers accompagné d'un ballon, ce que les patients ont bien apprécié.

En guise de conclusion, en mon nom personnel et en tant que présidente du Comité, je tiens à remercier toute l'équipe qui donne généreusement temps et énergie aux usagers du CHUM.

À tous, bonne lecture !



Louisa Defoy, présidente du Comité
des usagers du CHUM

Pourquoi un Comité des usagers ?

Les comités des usagers existent dans tous les établissements de santé du Québec. Ils ont été créés en 1996 en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, et leur mission est définie à l'article 212 de la Loi.

Leur principal mandat vise la défense, la protection et le respect des droits des usagers. Les comités agissent également à titre de porte-parole important auprès des instances de l'établissement. Au cœur des valeurs qui guident leurs actions se trouvent le respect des droits des usagers, la qualité des services, la sécurité des patients et la satisfaction de la clientèle.

**Les comités des usagers sont composés de bénévoles
- des usagers et leurs proches - élus par les utilisateurs
des établissements de santé.**

Les rôles du Comité des usagers du CHUM.

Le mandat du Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM) est de représenter les patients des trois sites - Hôtel-Dieu, Hôpital Notre-Dame et Hôpital Saint-Luc - auprès de la direction générale et du conseil d'administration.

Les rôles du CU-CHUM concernent principalement des problématiques collectives, intéressant l'ensemble des usagers. Le Comité demeure cependant disponible pour soutenir les usagers sur une base individuelle.

Vous avez des questions? Nous pouvons vous guider afin de trouver les réponses dont vous avez besoin.

Nous pouvons vous aider de plusieurs façons :

- en vous renseignant sur vos droits et obligations;
- en œuvrant à l'amélioration des conditions de vie des usagers;
- en défendant les intérêts des usagers au sein des différentes instances de l'établissement;
- en vous orientant dans vos démarches, y compris lorsque vous désirez porter plainte.

Qui fait partie du Comité des usagers du CHUM?

Selon les règles de fonctionnement et conformément à la Loi, le Comité des usagers peut être composé d'un minimum de cinq et d'un maximum de douze membres élus. Leur mandat est de trois ans et il est renouvelable.

Les élections du Comité ont lieu chaque année à l'occasion de l'assemblée générale. Toute personne recevant ou ayant reçu des traitements au CHUM, ou y ayant accompagné un proche, peut poser sa candidature. Tous les usagers de l'établissement (patients, parents ou proches) ont le droit de vote.

Au cours de l'année 2011-2012, le Comité des usagers du CHUM était composé de onze membres bénévoles, d'une membre cooptée (cadre du CHUM) et de la coordonnatrice.

Quatre nouveaux membres ont été élus à l'assemblée générale annuelle de juin 2011, **Diane Brodeur, Serge Gareau, Joseph Nammour** et **Barbara Vyncke**.

Optant pour de nouvelles orientations, **Rémi Arsenault, Ghyslaine Dubé, Joseph Nammour** et **Dominique Perrault** ont quitté le Comité au cours de l'année. Nous les remercions chaleureusement de leur contribution.

Suite à ces départs, nous avons accueilli trois nouveaux membres, **Nicole Lauzon, Richard McCabe** et **Ginette Milord**.



Comité exécutif du CU-CHUM
de gauche à droite

- Michèle Bernard
- Louisa Defoy
- Diane Brodeur

En 2011-2012, le Comité des usagers a tenu 7 réunions régulières, 2 réunions spéciales et une assemblée générale.

Les **membres bénévoles** du Comité des usagers travaillent avec ardeur et dévouement au mieux-être des usagers et à l'amélioration des services auxquels ces derniers ont droit.



Au total, les membres bénévoles ont inscrit plus de 2152* heures de travail au cours de l'année 2011-2012 pour le mieux-être des usagers.

De gauche à droite

PAGE 8

- Michèle Bernard, vice-présidente
- Nathalie Larose, coordonnatrice
- Richard McCabe
- Danièle Bastien
- Christine Mastrofrancesco

PAGE 9

- Diane Brodeur, secrétaire
- Jacques Lapointe
- Louisa Defoy, présidente
- Maryse Senécal, membre cooptée
- Nicole Lauzon
- Barbara Vyncke
- Serge Brodeur
- Ginette Milord

* excluant les heures de la coordonnatrice et de la membre cooptée





Les membres du Comité vous représentent !

Au cours de la dernière année, les membres ont activement participé aux comités du CHUM.

Participation à la planification stratégique 2011-2015 du CHUM

Le Comité a participé avec grand intérêt à l'élaboration du plan stratégique 2011-2015, qui a permis de déterminer les orientations d'actions prioritaires pour l'avenir du centre hospitalier. Le CU-CHUM est heureux de constater que l'orientation 5 « Faire du CHUM un modèle hospitalier universitaire promoteur de santé où l'expérience du patient est optimale » résume bien sa vision et officialise la fonction du Comité en l'inscrivant au cœur de l'action : « Le rôle du Comité des usagers est intégré au sein de notre gouvernance »*.

* Plan stratégique 2011-2015 : Prendre notre avenir en main. CHUM, 2011, p. 29.

Conseil d'administration (C.A.)

Le conseil d'administration a pour mandat de gérer les affaires du CHUM. Le C.A. a les pouvoirs nécessaires pour définir les orientations stratégiques, le plan d'organisation, l'allocation des ressources matérielles et financières et procéder à l'évaluation des activités de l'établissement. Le conseil d'administration se réunit neuf (9) fois par année.

Les représentants du CU-CHUM au conseil d'administration :
Louisa Defoy, présidente • Michèle Bernard, vice-présidente

Le Comité des usagers est aussi représenté sur les sous-comités du conseil d'administration.

• Comité sur les mesures disciplinaires

Le comité se réunit aussi souvent que la conduite d'un dossier et que l'intérêt de l'établissement l'exigent. Toute décision doit être prise par au moins trois (3) membres. Le comité exerce ses activités conformément aux règles juridiques applicables au domaine de sa compétence. Il est composé de cinq (5) membres nommés par et parmi les membres du conseil d'administration et il est accompagné par l'avocat du CHUM. Ce comité siège à huis clos.

La représentante du CU-CHUM à ce sous-comité du C.A. : Louisa Defoy, présidente

• **Comité de vigilance**

Le comité doit assurer le suivi des recommandations de la commissaire aux plaintes auprès du conseil d'administration. Il veille à ce que le conseil d'administration s'acquitte de ses responsabilités en matière de qualité des services. Il assure le suivi des recommandations formulées par Agrément Canada et par les ordres professionnels.

Le comité de vigilance ne s'étant réuni qu'une fois cette année, nous espérons et souhaitons que ce comité d'une importance majeure pour la qualité des services offerts aux usagers deviendra plus actif.

La représentante du CU-CHUM à ce sous-comité du C.A. : Louisa Defoy, présidente

• **Comité des ressources humaines**

Le comité des ressources humaines du conseil d'administration est un comité consultatif qui fournit au C.A. des avis, recommandations et états de situation sur les enjeux en ressources humaines et sur les choix des orientations et des stratégies d'actions que ces enjeux exigent.

La représentante du CU-CHUM et présidente de ce sous-comité du C.A. :
Michèle Bernard, vice-présidente

• **Comité exécutif du C.A.**

Le comité exécutif du C.A. voit à la bonne marche des affaires du CHUM et, à cette fin, il exerce tous les pouvoirs qui ne sont pas exclusivement dévolus au C.A. ou à un autre comité.

La représentante du CU-CHUM à ce sous-comité du C.A. :
Michèle Bernard, vice-présidente

Comité de la gestion des risques et de la qualité

Le comité de la gestion des risques et de la qualité est composé de vingt-deux (22) membres. Ce comité stratégique consultatif relève du comité de vigilance du conseil d'administration. Il a compétence pour rechercher, développer et promouvoir des moyens visant à identifier et analyser les risques d'incident et d'accident, en vue d'assurer la sécurité des usagers, de recommander la prise de mesures visant à prévenir la récurrence de ces incidents et accidents et de planifier/appuyer les activités liées à la gestion des risques et à la sécurité des usagers.

Les représentants du CU-CHUM à ce comité :
Rémi Arsenault, ex-membre • Barbara Vyncke, membre

Comité de partenariat interdirections – dossier CIP CHUM

Le mandat de ce comité est de soutenir la mission d'enseignement en préparant le milieu à réaliser des stages cliniques interprofessionnels et à veiller au déploiement stratégique de façon cohérente, concertée et coordonnée. De plus, il vise à promouvoir, soutenir et stimuler le développement, la consolidation, l'amélioration et l'appropriation d'une pratique collaborative exemplaire. Le comité se réunit tous les mois et le CU-CHUM y est un invité permanent.

Le représentant du CU-CHUM à ce comité: Rémi Arsenaault, ex-membre

Comité de gouvernance du projet d'information et d'éducation à la santé

De nature multidisciplinaire, le comité de gouvernance regroupe quatorze (14) personnes. Le comité veille au bon déroulement du projet d'information et d'éducation à la santé et en assure le suivi. Il collabore à la définition d'une stratégie d'éducation à la santé pour les usagers du CHUM, et assure un contrôle de la mise sur pied du portail documentaire. Le comité se réunit deux (2) fois par année.

Les représentants du CU-CHUM à ce comité :
Ghyslaine Dubé, ex-membre • Nathalie Larose, coordonnatrice

Le Groupe de travail – arts et culture du CHUM

Pour contribuer au mandat de l'intégration des arts et de la culture au CHUM conformément à la vision du directeur général, Christian Paire, et sous la présidence du délégué culturel, Mathieu St-Gelais, la démarche de ce groupe de travail vise à améliorer l'expérience de soins des usagers en leur donnant accès à des oeuvres et performances d'artistes. Le personnel et les visiteurs sont également visés par le projet.

La représentante du CU-CHUM a pour mandat d'avoir un regard et une écoute pour les besoins des usagers au sein des réunions de travail. Elle a aussi été désignée pour siéger au comité ad hoc du 1% (intégration des Arts à l'architecture) pour le nouveau CHUM.

La représentante du CU-CHUM à ce comité: Danièle Bastien, membre

Centre de lutte contre le cancer (CLCC)

Le but de ce comité est d'évaluer le processus décisionnel concernant les plans de soins, en offrant un meilleur suivi aux patients et un support efficace à l'équipe de soins.

La représentante du CU-CHUM à ce comité: Maryse Sénécal, membre cooptée
- chef des services de bénévoles de l'Hôpital Saint-Luc et de l'Hôtel-Dieu

Les activités réalisées par le Comité des usagers du CHUM en 2011-2012.

Cette année, les membres du Comité des usagers du CHUM ont travaillé énergiquement à mettre sur pied plusieurs projets pour représenter les intérêts des usagers et les écouter avec empathie et respect.

Clarifier et faire connaître le rôle d'accompagnateur




Équipe : Louisa Defoy, Jacques Lapointe, Nathalie Larose, Nicole Lauzon, Christine Mastrofrancesco (responsable)



PROBLÉMATIQUE / ENJEU	OBJECTIFS
Définition de la fonction d'accompagnement régie par la Loi dans le cadre du CHUM.	<ul style="list-style-type: none">• Prendre position• Diffuser notre décision <p>✓ En cours - Dépliant sur l'accompagnement</p>

Groupe de travail des affaires organisationnelles

Équipe : Rémi Arsenault, Danièle Bastien, Jacques Lapointe (responsable), Nathalie Larose, Barbara Vyncke

PROBLÉMATIQUE / ENJEU	OBJECTIFS	ACTIVITÉS
Tout en faisant évoluer sa structure organisationnelle, maintenir des balises de fonctionnement qui permettent au CU-CHUM de se donner les moyens d'accomplir son rôle dans l'établissement.	Maintenir l'image de marque du CU-CHUM 	<ul style="list-style-type: none">Standardisation des documents et évaluation annuelle des besoins
	Se doter d'un modèle de fonctionnement pour notre assemblée générale annuelle 	<ul style="list-style-type: none">Établissement d'une structure pour notre rapport annuel (ex. : modèle, contenu, format)
	Assurer un suivi dans le dossier de nos règles de fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none">Publicités dans le CHUMagazine

Fournir plus d'informations utiles aux patients

Équipe : Diane Brodeur, Nathalie Larose, Nicole Lauzon, Maryse Sénécal (responsable)

PROBLÉMATIQUE / ENJEU	OBJECTIFS	ACTIVITÉS
Favoriser une communication continue entre les différents membres de la famille accompagnant un patient.	Cibler et piloter un projet de communication pour les patients et leurs proches	Créer et diffuser auprès des patients et de leurs proches, un « carnet du patient »* durant l'hospitalisation ✓ En cours
Informers les usagers sur le parcours patient lors de leur hospitalisation au CHUM.	Collaborer avec la direction de la gestion de l'information et de la qualité performance (DGIQP) pour la mise en œuvre du Guide de l'usager hospitalisé et de ses proches	✓ Terminé - Guide en circulation
Participation du CU-CHUM à la Semaine nationale de la sécurité des patients.	Campagne de sensibilisation sur la sécurité des patients adressée aux usagers, visiteurs et intervenants du CHUM ✓ Terminé	<ul style="list-style-type: none"> • Midi-conférences <hr/> • Chambre des erreurs <hr/> • Distribution de mots mystères

* Par ce médium, nous souhaitons fournir un outil utile aux patients et favoriser une communication continue entre les usagers et leurs proches.

Coller à la réalité de l'établissement pour donner une voix aux usagers

Équipe : Danièle Bastien, Diane Brodeur (responsable), Serge Gareau, Nathalie Larose, Nicole Lauzon

PROBLÉMATIQUE / ENJEU	OBJECTIFS	ACTIVITÉS
Les usagers et les intervenants ne connaissent pas assez l'existence du Comité des usagers du CHUM.	Faire connaître le CU-CHUM	<ul style="list-style-type: none">• Semaine des droits des usagers:<ul style="list-style-type: none">• Journée « portes ouvertes »• Pièce de théâtre sur les droits des usagers <input checked="" type="checkbox"/> Terminé• Distribution de ballons aux usagers hospitalisés et au personnel entre Noël et le Jour de l'An <input checked="" type="checkbox"/> Terminé• Participation à la journée du patient : 30 novembre 2011 <input checked="" type="checkbox"/> Terminé
Connaître les besoins de nos usagers.	Identifier des pistes d'interventions	Collaboration à divers dossiers pour l'amélioration de la qualité des services, dont celui de la classification des chambres <input checked="" type="checkbox"/> Continue



De gauche à droite

- 1 Carton d'invitation à la journée du patient
- 2 Pièce de théâtre
- 3 Journée « portes ouvertes » pour les patients
- 4 Distribution de ballons aux usagers hospitalisés et au personnel
- 5 Dépliant sur les Droits des usagers

Bilan financier*

(non vérifié)

	2010-2011		2011-2012	
	REVENUS	DÉPENSES	REVENUS	DÉPENSES
Allocation budgétaire	100 000 \$		80 000 \$	
Solde des années antérieures (surplus)	222 668 \$		40 000 \$	
DÉPENSES GÉNÉRALES				
Fournitures de bureau		1 913 \$		2 275 \$
Fournitures informatiques		4 921 \$		789 \$
Télécommunications		2 215 \$		2 208 \$
Congrès, colloques, formation		4 796 \$		3 074 \$
Adhésions / Abonnements		800 \$		651 \$
Frais de déplacement		3 149 \$		4 111 \$
Frais de fonction et de réunions		4 804 \$		5 416 \$
DÉPENSES SPÉCIFIQUES				
Emménagement nouveau local		8 922 \$		0 \$
Publicité et activités de promotion		26 387 \$		3 972 \$
Imprimerie		10 176 \$		6 651 \$
Salaire coordonnatrice		46 154 \$		42 356 \$
Frais en communication		65 000 \$		20 296 \$
Frais d'honoraires		8 356 \$		8 016 \$
SOUS-TOTAL	322 668 \$	187 593 \$	120 000 \$	99 815 \$
DÉPENSES du surplus pour équipements		95 075 \$		0 \$
Solde (surplus)		40 000 \$		20 185 \$
TOTAL	322 668 \$	322 668 \$	120 000 \$	120 000 \$

* Selon les dépenses du CU-CHUM

Devenir membre du Comité des usagers du CHUM.

Le Comité des usagers du CHUM est toujours à la recherche de bénévoles généreux, dynamiques et empathiques, qui ont à cœur le mieux-être des usagers et de leurs proches.

Joignez-vous à notre équipe et participez pleinement à l'amélioration de la qualité de vie des usagers, en les représentant dans divers projets et sur les comités du CHUM.

Votre engagement

- participer aux réunions du CU-CHUM et à l'assemblée générale annuelle;
- vous impliquer dans certains groupes de travail du CU-CHUM;
- représenter le CU-CHUM au sein de comités d'établissement.

Note: la moyenne d'heures de bénévolat par membre est de 15-20 heures par mois. Le CU-CHUM prend relâche pendant l'été et pendant la période des Fêtes.

Intéressé? Veuillez nous faire parvenir votre c.v., accompagné d'une lettre d'intention, et nous communiquerons avec vous dans les plus brefs délais.

www.cuchum.ca
info@cuchum.ca



Comité des usagers du CHUM

Hôtel-Dieu, pavillon de Bullion, porte 6-145
3840, rue Saint-Urbain, Montréal (Québec) H2W 1T8

Tél.: **514 890-8191**

www.cuchum.ca
info@cuchum.ca