

Comité des usagers

PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA) TENUE LE 24 SEPTEMBRE 2012, À 17 H 30, HÔPITAL NOTRE-DAME, PAVILLON MAILLOUX ENTRÉE NORD, SALON LACOSTE (K1254)

ORDRE DU JOUR

1. MOT DE BIENVENUE ET OUVERTURE DE LA SÉANCE PAR LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DES USAGERS, LOUISA DEFOY
2. NOMINATION DE LA PRÉSIDENTE ET DU SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE ET DES ÉLECTIONS
3. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR
4. ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 6 JUIN 2011
5. PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2011-2012 ET DES ÉTATS FINANCIERS
6. RATIFICATION DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ DES USAGERS
7. ENTÉRINEMENT ET ÉLECTION DES MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS – UN POSTE VACANT
8. MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CHUM, CHRISTIAN PAIRE
9. REMERCIEMENTS DE LA PRÉSIDENTE DU COMITÉ DES USAGERS
10. AFFAIRES DIVERSES
11. LEVÉE D'ASSEMBLÉE

Ouverture de l'AGA par Madame Louisa Defoy à 17 h 37

1- Mot de bienvenue

La présidente du Comité des usagers du CHUM souhaite la bienvenue aux personnes présentes et exprime sa fierté quant au travail accompli par les membres bénévoles du CU-CHUM entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012. Un résumé des actions du Comité sera présenté ainsi que les membres qui participent activement au mieux-être des patients du CHUM.

2- Nomination

Il est proposé par Louisa Defoy et appuyé par Richard McCabe que Marilyn Houle Péloquin agisse comme présidente d'assemblée ainsi que d'élections et que Jonathan Roch agisse comme secrétaire de la séance ainsi que secrétaire d'élections.

Adopté à l'unanimité

3- Adoption de l'ordre du jour

Mme Marilyn Houle Péloquin passe en revue l'ordre du jour et demande si des membres souhaitent y apporter des modifications. Aucune modification et aucun ajout ne sont demandés. Elle rappelle les procédures d'assemblée.

Il est proposé par Michèle Bernard et appuyé par Ginette Milord d'adopter l'ordre du jour tel que proposé.

Adopté à l'unanimité

4- Adoption du procès-verbal

Le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 6 juin 2011 a été distribué au préalable et mis à la disposition de tous les usagers sur le site Internet du CHUM, du CU-CHUM et des copies étaient disponibles aux entrées en plus de copies disponibles aux entrées des trois hôpitaux et au bureau du Comité des usagers. Il est convenu de ne pas en faire la lecture et de passer ce procès-verbal en revue.

Il est proposé par Danielle Bastien et appuyé par Serge Gareau d'adopter le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle tenue le 6 juin 2011.

Adopté à l'unanimité

5- Présentation du rapport

Louisa Defoy fait la présentation du rapport annuel tout en présentant les membres de l'exécutif et du Comité, incluant la membre cooptée qui représente le CHUM, Madame Maryse Sénécal, chef du Service des bénévoles de l'Hôtel-Dieu et de l'Hôpital St-Luc ainsi que la coordonnatrice, Madame Nathalie Larose.

Madame Defoy souligne que le CU-CHUM a tenu 7 réunions régulières et 2 réunions spéciales plus 1 assemblée générale annuelle en 2011-2012 et que les membres ont inscrit plus de 2152 heures de bénévolat durant l'année. Elle explique que ces heures sont réparties principalement entre 2 types d'activités:

1. La représentation dans la plupart des comités d'établissement dont la liste se trouve aux pages 10-12 du rapport annuel 2011-2012;
2. La participation des membres à des groupes de travail ad hoc et permanents pour faire avancer les dossiers que le CU-CHUM détermine être les plus importants pour l'ensemble des usagers du CHUM.

Ces derniers seront expliqués en détail, d'abord par la coordonnatrice, Nathalie Larose, qui représente le groupe de travail qui s'est penché sur le rôle d'accompagnement du Comité des usagers.

Nathalie Larose prend la parole au nom de Christine Mastrofrancesco qui était la personne responsable de ce groupe de travail, mais qui est présentement hors du pays. La coordonnatrice explique que le groupe de travail désire réfléchir quant au rôle d'accompagnateur du Comité stipulé dans la LSSSS tout en tenant compte des réalités du CU-CHUM. Les conclusions du groupe ont été les suivantes :

- Le rôle d'accompagnement du Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM) est de soutenir et de guider les patients selon leurs besoins;
- La demande de soutien de l'utilisateur détermine le rôle d'accompagnement du Comité. Ce rôle s'inscrit dans le continuum suivant :
 - Accueillir l'utilisateur ou son représentant;
 - Écouter et clarifier la demande;
 - Outiller et orienter le patient vers les ressources pouvant répondre à sa demande et à ses besoins, et le renseigner sur ses droits et ses obligations;
 - Recommander à l'utilisateur, s'il veut déposer une plainte formelle, de s'adresser aux instances prévues par la Loi, soit l'un des commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services du CHUM ou le Centre d'assistance, d'accompagnement aux plaintes (CAAP). (Le rôle du Comité n'est pas de traiter les plaintes, mais d'aider les usagers dans leurs démarches pour faire respecter leurs droits)
 - Accompagner l'utilisateur selon sa demande.
- Le soutien assuré par le CU-CHUM est ponctuel et vise à guider l'utilisateur selon ses besoins, à un moment précis de sa démarche personnelle.

Madame Larose conclut que le Comité des usagers est là pour RENSEIGNER, ÉCOUTER, GUIDER les usagers du CHUM. Elle informe l'assemblée qu'un dépliant sera produit pour informer les usagers et invite ceux-ci à consulter le site web du CU-CHUM sous l'onglet EN ACTION POUR VOUS pour les détails.

Danièle Bastien explique que le groupe de travail du volet des affaires organisationnelles s'assure d'établir et de maintenir les balises de fonctionnement du CU-CHUM et que sa structure corresponde aux objectifs. Durant l'année 2011-2012, le groupe a effectué la révision des Règles de fonctionnement du Comité des usagers rédigées en 2002, il s'est doté d'un mode de fonctionnement pour l'Assemblée générale annuelle et d'une structure pour le rapport annuel du Comité. Ce groupe est également responsable de l'aspect *communication marketing* afin de créer et développer l'image de marque du CU-CHUM.

Diane Brodeur résume les activités accomplies par deux groupes de travail :

- 1- **Fournir plus d'informations utiles aux patients** était piloté par Madame Maryse Senécal, présentement en congé, et membre coopté du Comité des usagers à titre de chef du Service des bénévoles de l'Hôtel-Dieu et de l'hôpital St-Luc du CHUM. Les principales réalisations de ce groupe de travail au cours de la dernière année ont été :
 - Participation active à la Journée du patient
 - Participation à la réalisation et distribution du Guide de l'utilisateur
 - Planification et création d'une première version du Carnet du patient et ses proches (L'actualisation du projet est prévue pour 2013)
 - Participation à la semaine de la sécurité des patients.

- 2- **Coller à la réalité de l'établissement pour donner une voix aux usagers**
Ce groupe de travail était sous la responsabilité de Madame Brodeur. Ses principales réalisations :
 - Organisation de la Semaine des droits des usagers
 - Participation des membres à divers colloques et comités
 - Participation active au comité sur le dossier des frais de chambre au CHUM
 - Distribution à la période des Fêtes de ballons aux usagers hospitalisés du CHUM
 - Tentatives de corriger une situation problématique concernant la traversée périlleuse pour les piétons (usagers) de la rue Sherbrooke face à l'hôpital Notre Dame.

Ces groupes de travail étant composés des mêmes personnes, il a été convenu de les joindre et de continuer les travaux sous le groupe *Le patient au cœur de nos actions*. Ce dernier poursuivra les mêmes projets auxquels s'en grefferont de nouveaux, toujours avec les objectifs de RENSEIGNER, ÉCOUTER, GUIDER les usagers.

Intervention de Marc Rochefort : il trouve intéressant l'investissement sur la question de la traversée de la rue Sherbrooke. Il félicite les membres actifs du Comité des usagers.

Michèle Bernard prend la parole pour présenter les états financiers du CU-CHUM. Elle explique que les dépenses annuelles du Comité sont d'environ 100,000 \$, mais que les revenus, revus à la baisse par le MSSS en 2010-2011, sont de 80,000 \$. Depuis deux ans, et pour l'année 2012-2013 à venir, le CU-CHUM a utilisé et utilisera des surplus accumulés afin de combler l'écart entre les revenus et les dépenses. Elle explique toutefois que le CU-CHUM devra réfléchir sur ses capacités financières, car à partir de l'année 2013-2014, les surplus seront épuisés et le CU-CHUM devra fonctionner avec un budget annuel de 80,000 \$.

Mme Bernard précise que le différentiel entre les dépenses de 2010-2011 (187,593 \$) et les dépenses 2011-2012 (99,815 \$) est dû principalement :

1. aux dépenses engendrées par l'emménagement d'un local permanent à l'Hôtel-Dieu,
2. aux activités de promotion et de communication, suite à l'établissement du plan marketing du CU-CHUM.

Question : Gisèle Valiquette se demande ce que fait la coordonnatrice.

La réponse : Elle assure une permanence et permet aux membres de se consacrer à d'autres dossiers.

Question : Marc Vincent demande qui prépare le rapport financier.

La réponse : Michèle Bernard répond que c'est elle-même (le CU).

6- Ratification des règles de fonctionnement

La ratification des règles de fonctionnement a été distribuée au préalable et mise à la disposition de tous les usagers sur le site Internet du CHUM, du CU-CHUM et des copies étaient disponibles aux entrées des trois hôpitaux et au bureau du Comité des usagers. Il est convenu de ne pas en faire la lecture et de passer ces règles en revue. Une période de questions concernant le document est proposée. Aucune question n'est posée.

Il est proposé par Estelle Lebouthillier et appuyé par Danièle Bastien d'adopter en bloc les règles de fonctionnement telles que modifiées.

Adopté à l'unanimité

7- Entérinement et élection des membres du Comité

La présidente d'assemblée explique que trois membres bénévoles ont joint le CU-CHUM au cours de l'année. Elle demande l'entérinement de ces 3 membres proposé par le CU-CHUM.

Il est proposé par Michèle Bernard et appuyé par Diane Brodeur que les nominations de Madame Nicole Lauzon, Madame Ginette Milord et M. Richard McCabe soient entérinées.

Adopté à l'unanimité

Applaudissements.

La présidente d'assemblée demande si d'autres usagers désirent poser leur candidature à l'un des postes vacants. Aucune candidature n'est soumise.

Question : Marc Vincent demande si un usager peut se présenter comme membre en cours d'année ?

La réponse: Nathalie Larose, coordonnatrice, mentionne que c'est effectivement possible et l'invite à communiquer avec elle ainsi elle pourra répondre aux questions de Monsieur Vincent.

8- Mot de la direction générale

Docteure DeGuise assure que la direction veut collaborer avec les membres du CU-CHUM sur plusieurs dossiers. Notamment la qualité des soins, le continuum des soins, comment le patient peut-il être partenaire des soins qu'il reçoit. C'est un projet ambitieux et elle souhaite développer une grande collaboration avec le CU-CHUM.

9- Remerciements de la présidente

Louisa Defoy remercie la Docteure de Guise pour son soutien au Comité des usagers et lui confirme qu'elle est une alliée du Comité et des patients du CHUM. Madame Defoy remercie les personnes présentes d'avoir participé à l'Assemblée générale annuelle et rappelle que la Semaine des droits des usagers se tiendra jusqu'à vendredi et invite les personnes présentes à venir rencontrer les membres bénévoles aux entrées des trois hôpitaux et découvrir le nouveau site internet du Comité.

Elle les invite à échanger avec les membres du CU-CHUM et à remplir le coupon d'inscription pour recevoir l'infolettre du CU-CHUM qui sera publiée 3 fois par année.

Elle conclut en remerciant la présidente et le secrétaire d'assemblée et souhaite une belle soirée à tous.

10- Affaires diverses

Aucune affaire diverse n'a été ajoutée à l'ordre du jour adopté.

11- Levée de l'assemblée

Vu l'épuisement de l'ordre du jour, la séance est levée à **18h19**.