



 Comité des **usagers**
du CHUM

Le porte-parole de tous les usagers

Rapport annuel d'activités 2013-2014

Tél. : 514 890-8191 • Téléc. : 514 412-7070
www.cuchum.ca • info@cuchum.ca

Le Comité des usagers du CHUM

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.

Les responsabilités du Comité des usagers du CHUM (CU-CHUM) sont :

- Représenter les patients des trois établissements - Hôtel-Dieu, Hôpital Notre-Dame et Hôpital St-Luc - auprès de la direction générale et du conseil d'administration
- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
- Évaluer la qualité des services obtenus de l'établissement
- Promouvoir l'amélioration des soins et des services aux usagers
- Défendre les intérêts collectifs des usagers au sein des différentes instances de l'établissement
- Orienter les usagers dans leurs démarches, y compris lorsqu'ils désirent porter plainte

Les actions du CU-CHUM concernent principalement des problématiques **collectives**, intéressant l'ensemble des usagers.

Des milliers d'heures consacrées aux patients!

Entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, les onze membres bénévoles du Comité des usagers ont investi **2185 heures** pour le mieux-être des usagers du CHUM. Tous les membres du Comité veillent aux intérêts des usagers du CHUM.

Durant l'année :

- La candidature de deux nouveaux membres a été ratifiée lors de l'Assemblée générale annuelle du 30 septembre 2013 (Réal Gagné et Michel Morin);
- Le Comité des usagers a aussi profité de cette occasion pour remercier chaleureusement madame Michèle Bernard qui a assumé la vice-présidence du CU-CHUM pendant plus de cinq ans et qui l'a quitté au printemps pour de nouveaux défis;
- Madame Maryse Senécal, agente de liaison a quitté le CHUM à l'automne et madame Lise Pettigrew l'a remplacée au sein du Comité;
- Madame Louise Lamontagne s'est jointe à l'équipe de membres bénévoles dans les derniers mois;
- Le CU-CHUM a été accompagné par une coordonnatrice à temps partiel. Un remerciement spécial à madame Shirley Lebœuf qui a remplacé la coordonnatrice à l'automne 2013.

Vous avez des enjeux collectifs à nous partager?

www.cuchum.ca · info@cuchum.ca · Tél. : 514 890-8191

Devenir membre

Joignez-vous à notre équipe et participez pleinement à l'amélioration de la qualité des services aux usagers en les représentant dans divers dossiers et dans des 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 Comité
 - Représenter les usagers au sein de comités d'établissement
-

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

Intéressé? Veuillez nous faire parvenir votre c.v., accompagné d'une lettre d'intention.

**Visitez ce lien pour plus de détails:
www.cuchum.ca/devenez-membre**

Mot de la présidente

Notre Comité des usagers vise un objectif fondamental: «Que le mieux-être des usagers soit au cœur de toutes les parties prenantes du CHUM». Cet objectif nous a préoccupés tout particulièrement en 2013-2014, en cette année qui a vu advenir des changements majeurs dans la direction du CHUM, qui a vu s'annoncer l'austérité budgétaire au Ministère de la Santé. En outre, s'ajoute le passage de plus en plus imminent au nouveau CHUM... Que faire pour que ces évolutions ne soient pas au détriment des patients, mais plutôt qu'elles soient à leur bénéfice?

Dans le rapport qui suit, vous verrez nos différents niveaux d'intervention. D'un côté, il y a notre souci d'être en dialogue permanent avec les diverses instances du CHUM pour y faire entendre la voix des usagers. Par ailleurs, nous sommes soucieux de toujours mieux rejoindre les usagers et leurs préoccupations.

Aux membres de notre comité, je redis ma grande admiration pour leurs multiples compétences, pour leur dévouement inlassable. C'est une joie de travailler avec une équipe de ce niveau!



Louisa Defoy, présidente du Comité des usagers du CHUM

Bilan 2013-2014

Les membres du CU-CHUM représentent l'ensemble des usagers dans divers comités de l'établissement pour s'assurer que le patient demeure au cœur des décisions du CHUM. Les membres créent aussi des groupes de travail pour faire avancer des dossiers collectifs valorisant l'accessibilité aux soins et aux services ainsi que le mieux-être des usagers. Voici un sommaire de nos actions:

ÉCOUTER

Le CU-CHUM a rencontré plusieurs partenaires du CHUM pour discuter des inquiétudes des usagers:

- La direction générale
- La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des soins
- La direction du soutien à la transformation
- La direction de la qualité, de la promotion de la santé et de l'expérience patient
- La direction des ressources financières et de partenariats économiques
- Le conseil multidisciplinaire
- La direction des regroupements clientèles
- Le service des bénévoles

Le Comité est à l'écoute des enjeux pour l'ensemble des usagers par l'évaluation de leur degré de satisfaction, les appels reçus et autres initiatives.

RENSEIGNER

Activités de la Semaine des droits des usagers
Participation à la Semaine de la sécurité des patients

Livraison d'une pensée du temps des fêtes pour les usagers hospitalisés et les intervenants

Site Internet et infolettre du Comité

Publication de dépliants informatifs

Rubrique dédiée au Comité des usagers dans le CHUMagazine

GUIDER

Projet pilote du Carnet de notes du patient et de ses proches

Accompagnement ponctuel d'usagers

Présence au bureau de la coordonnatrice

REPRÉSENTATION

Dossiers d'intérêt collectif

Frais de stationnement

Suite aux résultats du sondage effectué dans les cliniques externes en 2012 sur l'accessibilité aux soins et aux services, le Comité a interpellé la direction générale sur ce besoin. Conséquemment, le conseil d'administration du CHUM a confirmé que les tarifs de stationnement seront gelés pour les usagers jusqu'à l'automne 2014 et qu'une politique de stationnement sera élaborée et mise en œuvre.

Centre de rendez-vous

Le Comité a soulevé la problématique d'accès au Centre de rendez-vous, appuyé par les résultats d'un sondage et a surveillé la progression des actions entreprises pour mieux servir les patients du CHUM.

Transition vers le nouveau CHUM

Le CU-CHUM s'investit dans ce dossier pour mieux saisir l'ampleur des

changements et de ses incidences pour les usagers. Le Comité s'assure qu'une communication adéquate sera en place pour faciliter l'expérience des patients.

Sondage expérience patient

Le Comité a amorcé un dialogue avec l'établissement pour la création d'un sondage en continue visant à évaluer le degré de satisfaction de l'expérience patient. Celui-ci sera réalisé dans la prochaine année.

Comités du CHUM

Des membres du CU-CHUM siègent et défendent les intérêts des usagers sur les comités suivants :

- Conseil d'administration et Comité de vigilance
- Gestion des risques et de la qualité
- Gouvernance du projet d'information et d'éducation à la santé
- Gouvernance de l'expérience patient
- Partenariat interdirections - dossier CIP CHUM
- Centre intégré en cancérologie du CHUM
- Gouvernance - unité de soins (direction de la transformation)
- Groupe de travail - arts et culture
- Ad hoc politique 1%
- Stratégique de mise en œuvre intégrée des HOP (Harmonisation et Optimisation des Processus) - demande de consultation et gestion des rendez-vous

GOVERNANCE

- Le Comité des usagers a tenu 6 réunions régulières, une réunion spéciale et une Assemblée générale annuelle le 30 septembre 2013

- Une journée d'orientation pour déterminer les actions du CU
- Le conseil exécutif du CU-CHUM a tenu douze réunions pour planifier les réunions du Comité, pour l'évaluation de la performance de la coordonnatrice et pour organiser la journée des orientations.

Encore plus...

- Distribution d'un panier de Noël à un usager du CHUM dans le besoin (activité au frais des membres, organisée par le Service des bénévoles)
- Rencontre avec le comité des usagers du Centre hospitalier de l'Université McGill (CU-CUSM) et échanges variés concernant des problématiques pour les usagers
- Participation à la journée CSSS Jeanne-Mance sur l'hôpital Notre-Dame
- Participation à la journée du Conseil Multidisciplinaire du CHUM
- Adhésion au Regroupement provincial des comités des usagers et participation au Congrès
- Adhésion au Conseil de la protection des malades et participation au Forum

Membres du Comité des usagers du CHUM



Louisa Defoy,
présidente



Ginette Milord,
vice-présidente



Diane Brodeur,
trésorière



Nicole Lauzon,
secrétaire



Danièle Bastien



Réal Gagné



Serge Gareau



Jacques Lapointe



Richard McCabe



Michel Morin



Barbara Vyncke



Nathalie Larose,
coordonnatrice

Bilan financier*

	2012-2013		2013-2014	
	REVENUS	DÉPENSES	REVENUS	DÉPENSES
Allocation budgétaire	80 000 \$		80 000 \$	
Solde des années antérieures (surplus)	20 185 \$		11 438 \$ ¹	
DÉPENSES GÉNÉRALES				
Fournitures de bureau et informatique		2 166 \$		662 \$ ²
Télécommunications		638 \$		1 218 \$ ³
Congrès, colloques, formation		2 331 \$		1 932 \$
Adhésions / Abonnements		300 \$		300 \$
Frais de déplacement		2 740 \$		3 348 \$
Frais de fonction et de réunions		6 411 \$		3 989 \$ ⁴
DÉPENSES SPÉCIFIQUES				
Publicité et activités de promotion		1 670 \$		780 \$ ⁵
Imprimerie		724 \$		0 \$
Salaire coordonnatrice		50 457 \$		42 574 \$ ⁶
Communication		18 666 \$		0 \$ ⁷
Honoraires		5 363 \$		0 \$ ⁸
SOUS-TOTAL	100 185 \$	91 466 \$	91 438 \$	54 803 \$
Solde (surplus)		8 719 \$		36 635 \$ ⁹
TOTAL	100 185 \$	100 185 \$	91 438 \$	91 438 \$

Notes explicatives :

1. 2013-2014 : Solde du surplus corrigé
2. 2012-2013 : Achat d'un module de rangement pour tableau
3. 2012-2013 : Frais téléphoniques CHUM comptabilisés sous fournitures de bureau
4. 2013-2014 : Coût de l'Assemblée générale annuelle diminué
5. 2012-2013 : 1 500 \$ pour achats de sous-vêtements et bas pour les patients des urgences
6. 2013-2014 : 44 semaines, inclus le salaire et les taxes (49 semaines en 2012-2013)
7. 2013-2014 : Projets en communication et sondage patients non confirmés
8. 2013-2014 : Le Comité anime lui-même ses assemblées et journées stratégiques
9. 2013-2014 : Surplus qui sera engagé en début d'année financière 2014-2015

* Selon les dépenses du CU-CHUM

Pour plus de détails, consulter www.cuchum.ca

Les orientations 2014-2015

Le Comité des usagers est en réflexion concernant des principes directeurs qui guideront ses actions futures. Outre son mandat, le CU-CHUM énoncera ses convictions, sa mission, sa vision et ses valeurs pour continuer d'être un porte-parole cohérent et efficace pour tous les usagers du CHUM.

Les actions du Comité sont regroupées en trois grands axes :

USAGER

Les préoccupations du Comité pour la prochaine année seront :

- 1) Assurer un suivi dans le dossier des frais de stationnement
- 2) Évaluer l'expérience patient aux urgences du CHUM
- 3) Établir un processus de consultation des usagers pour recueillir les enjeux qui les préoccupent
- 4) Être présent dans les discussions de l'établissement concernant le déménagement vers le nouveau CHUM

CHUM

Les membres du CU-CHUM représentent les usagers dans divers comités de l'établissement, dont le conseil d'administration du CHUM. De plus, le Comité des usagers continuera de participer à des comités spéciaux concernant des dossiers touchant les usagers du CHUM, notamment les HOP (Harmonisation et Optimisation des Processus) et les dossiers sur la qualité des soins et des services.

L'ouverture prochaine du nouveau CHUM

Le Comité des usagers est conscient que l'ouverture du Nouveau CHUM (NCHUM) en 2016 est à la fois un événement qui inspire, mais également qui inquiète les usagers de l'établissement. Le CU-CHUM consacrera beaucoup d'énergie dans les prochaines années pour s'assurer que les usagers seront informés des changements qui les touchent tout en favorisant une transition harmonieuse. Déjà, certains membres du CU-CHUM participent à des groupes de travail pour donner une voix aux usagers, dont le choix de la signalétique au NCHUM et la mise-en-œuvre de l'amélioration des processus.

Le CU-CHUM est en pourparlers avec la direction du NCHUM pour assurer une présence visible dans le nouvel hôpital, et ce dès 2016.

RÉGIE INTERNE

Les priorités sous cet axe rassemblent les activités nécessaires à la bonne marche du Comité : finances, recrutement et formation des membres, liens avec les alliés externes, ainsi que le groupe de travail des affaires organisationnelles. Ce dernier est responsable de l'organisation de la Semaine des droits des usagers (du 29 septembre au 3 octobre 2014), de la mise en œuvre de l'Assemblée générale annuelle (jeudi 2 octobre à midi), de la mise à jour des règles de fonctionnement, de la rédaction du rapport annuel et des communications du CU-CHUM.

Droits des usagers

- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de choisir un professionnel ou un établissement
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné, assisté et représenté
- Droit à la confidentialité de son dossier d'usager
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des services en langue anglaise
- Droit d'accès à son dossier d'usager
- Droit de porter plainte

Nous sommes parmi vous, **pour vous**
ÉCOUTER - RENSEIGNER - GUIDER

Comité des usagers du CHUM

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

www.cuchum.ca • info@cuchum.ca

RAPPEL

Chaque usager a aussi des obligations à respecter:

www.cuchum.ca/vos-droits-et-obligations