



Rapport annuel d'activités 2014-2015 du Comité des usagers du CHUM

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 CU-CHUM sont :

1. 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;
2. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
3. Promouvoir la qualité des soins et l'amélioration des conditions de vie des usagers;
4. Évaluer la satisfaction des usagers;
5. Défendre les intérêts des usagers au sein des différentes instances de l'établissement;
6. Orienter les usagers dans leurs démarches, y compris lorsqu'ils désirent porter plainte.

Les actions du CU-CHUM visent principalement des enjeux collectifs touchant l'ensemble des usagers.

Le Comité demeure disponible pour soutenir les usagers sur une base individuelle.

Entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015, les **12** membres bénévoles du Comité des usagers ont investi plus de **2400 heures** pour le mieux-être des usagers du CHUM.

DES MILLIERS D'HEURES
**POUR DES
MILLIERS
D'USAGERS !**

**Votre opinion compte.
Exprimez-vous.**

cuchum.ca / info@cuchum.ca

 **514-890-8191**

MOT DE LA PRÉSIDENTE

2014-2015 fut une année de grands bouleversements et pour le système provincial de santé et pour le CHUM : nouvelles lois, coupures dans les budgets, démission de notre DG, dissolution du conseil d'administration. Par ailleurs au même moment, se préparent la transition vers le nouveau CHUM et la transformation de l'Hôpital Notre-Dame.

Il n'est pas surprenant que l'on sente dans ce contexte une insécurité profonde des usagers et du personnel. Notre Comité s'est efforcé, pendant cette période, de servir au mieux vos intérêts, de faire entendre votre voix auprès de la direction et sur toutes les instances où nous vous représentons.

Les pages qui suivent vous offrent un sommaire de nos activités. Par exemple, travail à l'interne pour réviser nos principes directeurs, nos statuts et règlements; démarches pour une politique de communication plus efficace; interventions multiples du dossier du stationnement, etc.

Notre préoccupation est de toujours mieux vous représenter, vous renseigner, vous guider.

Aux membres du Comité, je voudrais dire MERCI! Je suis toujours émue de votre dévouement, de votre implication, de vos talents multiples que vous déployez dans l'ombre. Des milliers d'heures de services bénévoles pour être la voix des milliers d'usagers...

Bonne lecture!



Louisa Defoy

MEMBRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CHUM

1. Jacque Line Bader
Membre cooptée et usager
 2. Danièle Bastien
Membre élue et usager
 3. Christian Bernier
Membre coopté et usager
(photo non disponible)
 4. Diane Brodeur
Membre élue et usager
 5. Louisa Defoy, présidente et usager
 6. Ginette Desbiens
Membre élue et usager
 7. Serge Gareau
Membre élu et usager
 8. Louise Lamontagne
Membre élue et usager
 9. Jacques Lapointe
Membre élu et usager
 10. Richard McCabe
Membre élu et usager
 11. Ginette Milord
Vice-présidente et proche
 12. Michel Morin
Membre élu et usager
 13. Barbara Vyncke
Trésorière et proche
-
14. Nathalie Larose
Coordonnatrice et usager
 15. Nicole Lauzon
Collaboratrice et usager
 16. Lise Pettigrew, agente de liaison
(Chef du Service de bénévolat, loisirs et animation)



1

2

4



5

6

7



8

9

10



11

12

13



14

15

16

BILAN 2014-2015

Le Comité des usagers est composé de membres bénévoles qui investissent temps et expertise pour :

REPRÉSENTER

Le Comité des usagers est la voix des milliers d'usagers du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) et travaille avec les personnes y œuvrant pour favoriser l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.

Nos principales activités :

- Siéger et défendre activement les intérêts des usagers aux comités du CHUM suivants :
 - › Conseil d'administration (10 réunions régulières et 5 réunions spéciales)
 - » Comité de vigilance (4 réunions)
 - » Comité des ressources humaines (5 réunions)
 - › Comité de la gestion des risques et de la qualité (7 réunions)
 - » Comité de gouvernance Unité de soins (4 réunions)
 - » Comité directeur du Centre intégré en cancérologie du CHUM (1 réunion)
 - › Comité de la toponymie du CHUM (2 réunions)
 - › Comité de la signalisation au nouveau CHUM (3 réunions)
- Rencontrer le président du conseil d'administration pour partager nos préoccupations (1 réunion);

- Présenter les priorités du CU-CHUM au directeur général (1 réunion);
- Échanger avec le commissaire aux plaintes et à la qualité sur les principaux dossiers concernant les usagers (3 réunions).

En lien avec nos dossiers d'enjeux collectifs

- Identifier et **communiquer** les préoccupations des usagers reliées à la transition vers le nouveau CHUM à la direction (1 réunion);
- Participer au projet 5S pour **améliorer** l'organisation et la sécurité des unités de soins à titre de membre de l'équipe de certification (6 rencontres);
- Participer avec la direction générale et les gestionnaires du CHUM à l'élaboration d'une politique de **stationnement** incluant la révision des tarifs et un plan de communication (3 réunions);
- Discuter des demandes du CU-CHUM concernant un processus formel **d'évaluation continue de l'expérience patient** au CHUM (4 réunions).

RENSEIGNER

Le CU-CHUM renseigne les usagers et agit auprès des personnes œuvrant au CHUM pour faire valoir les droits des usagers et les valeurs de **confiance**, **d'empathie**, **d'excellence**, **de respect**, et de **transparence**.

Nos principales activités :

- Assemblée générale annuelle le jeudi 2 octobre 2014 dans le cadre de la Semaine des droits des usagers;
- Créer et mettre en ligne un questionnaire pour connaître les préoccupations des usagers à propos de la transition au nouveau CHUM;

- Rencontrer les usagers aux cafétérias durant la Semaine des droits des usagers;
- Distribuer des dépliants sur les droits et les obligations des usagers;
- Présenter les actions du CU-CHUM au conseil multidisciplinaire du CHUM;
- Collaborer à la sélection des prix du conseil multidisciplinaire du CHUM;
- Contribuer à la révision du Guide à l'intention du patient hospitalisé et de ses proches et à la réflexion de la gestion des divers guides au CHUM;
- Participer aux discussions pour un événement commémoratif au CHUM (8 réunions);
- Dialoguer avec la promotion de la santé pour valoriser l'expérience patient au CHUM;
- Afficher cinq bannières aux entrées du CHUM;
- Assurer une permanence au local du CU-CHUM.

GUIDER

Le CU-CHUM croit au partenariat de soins et à l'unisson des voix.

Nos principales activités :

- Participer aux activités du Regroupement provincial des comités des usagers et de la Fédération des comités des usagers et des comités de résidents du Québec* pour **promouvoir** la défense des droits des usagers;
- Créer, avec le Comité des usagers du Centre universitaire de santé McGill et le Conseil de la protection des malades, une Coalition montréalaise des comités des usagers. Son objectif est de faire **entendre la VOIX des usagers** de la grande région de Montréal en regard à l'accessibilité aux soins et aux services de santé (12 réunions);

* sous la gouverne du Conseil de la protection des malades

- Représenter les établissements à vocation universitaire au conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers;
- Échanger avec des Comités des usagers de Centres hospitaliers universitaires quant aux **préoccupations** communes (2 réunions);
- Participer au Forum d'innovation en santé : La participation des patients;
- Prendre part à un projet de recherche sur le transport collectif;
- Représenter la vision USAGER au Comité du patrimoine de l'Hôtel-Dieu (5 réunions) et au comité de la politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics (21 rencontres).

LA GOUVERNANCE DU CU-CHUM

Le Comité des usagers a tenu :

- 7 réunions régulières
- 2 réunions spéciales
- 1 assemblée générale annuelle le 2 octobre 2014
- 11 réunions du conseil exécutif

Groupes de travail du CU-CHUM pour bâtir l'argumentaire des dossiers d'intérêt collectif :

- transition vers le nouveau CHUM (5 réunions)
- évaluation de l'expérience patient (4 réunions)
- les frais de stationnement (2 réunions)

Groupe de travail permanent pour coordonner les communications et les événements du CU-CHUM :

- affaires organisationnelles (17 réunions)

PRINCIPES DIRECTEURS

Le Comité des usagers a adopté des principes directeurs pour porter sa mission, sa vision, et ses valeurs.

NOTRE MISSION » Le Comité des usagers du CHUM a pour mission de veiller à ce que l'utilisateur, considéré dans son individualité et sa globalité (être bio-psycho-spirituel-social-culturel), soit au centre des priorités de toutes les personnes oeuvrant au CHUM.

NOTRE VISION » L'utilisateur est en droit de recevoir un service basé sur une approche clientèle qui reflète les valeurs du CU-CHUM.

NOS VALEURS

Confiance

L'utilisateur doit avoir confiance que son état de santé est considéré dans sa globalité et que toutes les personnes oeuvrant au CHUM travaillent ensemble et avec lui à son mieux-être.

L'utilisateur doit avoir l'assurance que l'ensemble des traitements (préventifs, curatifs et palliatifs) lui sont offerts.

Empathie

L'utilisateur doit être traité avec compassion, courtoisie, respect et dignité dans l'intégralité des soins et des services qui lui sont dispensés par toutes les personnes oeuvrant au CHUM.

Excellence

L'utilisateur a droit à des soins et des services pertinents, sécuritaires et de qualité et ceux-ci doivent être évalués avec rigueur, entre autres du point de vue de son expérience comme patient durant son parcours de soins.

L'utilisateur profite des valeurs de gouvernance du CHUM (académisme, excellence, fierté, confiance) dans un contexte de partenariat où il est au centre des décisions.

Respect

L'utilisateur a des droits ainsi que des obligations à respecter.

L'utilisateur doit être respecté dans son choix éclairé de soins en fonction de son projet de vie.

Transparence

L'utilisateur doit être informé de façon proactive tout au long de son parcours de soins.

L'utilisateur et l'intervenant, dans une relation partenariale, se doivent d'échanger toute l'information pertinente relative aux soins.

BILAN FINANCIER

	2013-2014		2014-2015		
	Revenus	Dépenses	Revenus	Dépenses	
Allocation budgétaire	80 000 \$		80 000 \$		
Surplus	11 438 \$		36 634 \$		
TOTAL	91 438 \$		116 634 \$		1
Dépenses générales					
Fournitures de bureau et informatiques		662 \$		430 \$	
Télécommunications		1 218 \$		1 331 \$	
Congrès, colloque, formation		1 932 \$		4 058 \$	2
Frais d'adhésion		300 \$		600 \$	
Frais de recrutement		- \$		921 \$	3
Frais de déplacement		3 348 \$		3 064 \$	
Frais de fonction et de réunions		3 990 \$		3 921 \$	
Allocation personne-ressource		42 574 \$		45 262 \$	4
Publication de documents du comité		- \$		545 \$	
Remboursement CHUM				(1 183 \$)	
Dépenses spécifiques					
Publicité et activités de promotion		780 \$		2 134 \$	5
Abonnement		- \$		539 \$	
Frais en communication		- \$		17 195 \$	6
Sous-total des dépenses		54 804 \$		78 817 \$	7
Engagements reliés au mandat					
Renseigner				6 717 \$	
Promouvoir				7 100 \$	
Évaluer				6 500 \$	
Défendre				7 000 \$	
Accompagner				10 500 \$	
Total des dépenses		54 804 \$		116 634 \$	8
Solde (surplus ou déficit)		36 634 \$		(0) \$	

Notes explicatives

- La différence s'explique par la variation du surplus
- Participations spéciales à diverses activités notamment en lien avec le projet de Loi 10
- Impression pour la Campagne de recrutement
- La personne ressource a pris plus de vacances en 2013-2014
- Achats sous-vêtements et bas pour patients aux urgences
- Honoraires pour Plan de communication et principes directeurs, coût pour hébergement web
- 80 000 \$ atteint avant remboursement CHUM de 1 183\$ pour fournitures. Solde avant le déploiement du plan de communication
- La présentation du bilan 2014-2015 a été modifiée pour inclure les engagements au 31 mars 2015



VERS 2015-2016 ET LE NOUVEAU CHUM

Le Comité des usagers est heureux de l'ouverture en 2016 d'un CHUM porteur de changement. Ce projet d'envergure est inspirant et le CU-CHUM est confiant que les usagers y seront soignés avec professionnalisme, humanisme et excellence. Le Comité des usagers se préoccupe néanmoins des patients qui devront faire face à plusieurs changements avant l'ouverture du nouvel établissement et durant la première année de transition. C'est pourquoi le Comité a retenu des enjeux d'importance pour les usagers en lien avec l'accessibilité aux soins et aux services, la prévention des infections et la sécurité ainsi que l'information et la communication. Votre Comité reste activement impliqué auprès du CHUM pour assurer que ces enjeux soient entendus et pris en considération.

À votre tour de nous partager vos préoccupations en visitant le cuchum.ca et en répondant au questionnaire sur la transition.

Vos réponses guideront nos actions !

Comité des usagers du CHUM

Hôtel-Dieu-Pavillon de Bullion (porte 6-115)
3840, rue Saint-Urbain, Montréal (Québec) H2W 1T8
Téléphone : 514 890-8191 | Télécopieur : 514 412-7070
cuchum.ca / info@cuchum.ca



Droits des usagers

- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de choisir son professionnel ou l'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 d'être représenté
- Droit à des services d'hébergement
- Droit de recevoir des services en langue anglaise
- Droit d'accès à son dossier médical
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- Droit de porter plainte
- Droit au respect et à la dignité
- Droit de l'inviolabilité de sa personne