



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2015-2016

BIENVENUE!

Mot de bienvenue

Louisa Defoy, présidente



Nomination pour l'assemblée générale annuelle

Nomination de la présidente :

Nathalie Larose

Nomination de la secrétaire :

Nicole Lauzon

Ordre du jour

1. Ouverture de la séance / mot de bienvenue
2. Nomination de la présidence et du secrétariat d'assemblée
3. Adoption de l'ordre du jour
4. Adoption du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 1er octobre 2015
5. Présentation et adoption du rapport des activités et du rapport financier 2015-2016
6. Orientations 2016-2019
7. Entérinement des membres du comité des usagers
8. L'entrée au nouveau CHUM
9. Accueil des suggestions des participants à l'Assemblée
10. Hommage à la présidente sortante, Louisa Defoy
11. Remerciements et mot de clôture
12. Levée d'Assemblée

Adoption du procès-verbal de l'AGA du 1er octobre 2015

http://cuchum.ca/wp-content/uploads/2016/02/AGA_PVpropos%C3%A9_2014-15.pdf

Activités 2015 - 2016



Des milliers d'heures...

...pour des milliers d'utilisateurs!

Entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016, les membres bénévoles du Comité des utilisateurs ont investi près de

2452

heures pour le mieux-être des utilisateurs du CHUM

+ 1523

heures pour l'administration du CU-CHUM

Membres du Comité des usagers du CHUM

Membres officiels

Louisa Defoy

Présidente et usager
3^e mandat se termine en juin 2016

Ginette Milord

Vice-présidente et proche
2^e mandat – départ le 1^{er} octobre 2015

Ginette Desbiens

Vice-présidente et usager
1^{er} mandat se termine en septembre 2017

Danièle Bastien

Secrétaire, et usager
2^e mandat se termine en juin 2016

Mario Brunet

Représentant au conseil d'administration du CHUM et usager
1^{er} mandat se termine en septembre 2018



Membres du Comité des usagers du CHUM

Membres actifs

Jacque Line Bader

Membre et usager
1^{er} mandat – démission en mars 2016

Diane Brodeur

Membre et usager
2^e mandat se termine en septembre 2017

Serge Gareau

Membre et usager
2^e mandat se termine en septembre 2017

Marie-Ève Labonté

Membre et usager
1^{er} mandat – terminé en septembre 2015

Jacques Lapointe

Membre et usager
3^e mandat se termine en septembre 2017

Richard McCabe

Membre et usager
2^e mandat se termine en septembre 2016

Barbara Vyncke

Membre et proche
2^e mandat se termine en septembre 2017



Autres ressources du Comité des usagers du CHUM

Nicole Lauzon, collaboratrice

Lise Pettigrew, agente de liaison
(chef du Service de bénévolat, animation et loisirs)

Claudia Loutfi, adjointe administrative (juin à décembre 2015)

Nathalie Larose, coordonnatrice



Bilan 2015 – 2016 / Gouvernance

Réunions

- Régulières – 5 rencontres avec un taux de participation des membres **84%**
- Spéciales – 4 rencontres avec un taux de participation des membres **81%**
- Comité des officiers – 8 rencontres

Assemblée

- Générale annuelle tenue le 1er octobre 2015

Groupes de travail

- Affaires organisationnelles – 8 rencontres
- Politique de recrutement des membres - 4 rencontres
- Règles de fonctionnement - 3 rencontres
- Dossier Service clientèle – 3 rencontres
- Dossier des uniformes – 2 rencontres
- Évaluation de l'expérience patient au CHUM – 2 rencontres



Bilan 2015 – 2016 / Représenter

Une voix pour représenter des milliers d'usagers

Le Comité des usagers représente les milliers d'usagers du Centre hospitalier de l'Université de Montréal. Nous sommes la garde rapprochée qui veille sur les droits et les intérêts des usagers en plaçant la qualité des soins et des services reçus au cœur de nos préoccupations.

Nos principales activités :

- Siéger et défendre activement les intérêts des usagers aux différents comités du CHUM :
 - ✓ Conseil d'administration
 - ✓ Comité de la gestion des risques et de la qualité (8 rencontres)
 - ✓ Comité d'accompagnement des patients et leurs proches vers le nouveau CHUM (8 rencontres)
 - ✓ Comité sur la signalisation pour le nouveau CHUM (5 rencontres)
 - ✓ Comité de toponymie pour le nouveau CHUM (3 rencontres)
- Rencontrer le président-directeur-général pour faire connaître nos dossiers prioritaires (3 rencontres)
- Échanger avec la commissaire aux plaintes et à la qualité sur des enjeux possibles pour les usagers du CHUM
- Contribuer à la révision du Code d'éthique du CHUM
- Commenter la planification stratégique du CHUM 2015-2020
- Commenter le Plan d'action 2016-2019 du CHUM à l'égard des personnes handicapées
- Soumettre un bilan de nos activités pour le rapport annuel de l'établissement
- Présentation du CU-CHUM à une délégation malienne de Santé Internationale en collaboration avec l'UdeM
- Contribution au Mémoire sur la participation des usagers aux démarches de qualité
- Contribution à la recherche postdoctorale comparée (France/Québec) sur les circuits de traitement de plaintes
- Siéger au comité de la politique d'intégration des arts à l'architecture pour le nouveau CHUM (perspective usager)

Bilan 2015 – 2016 / Renseigner

Le Comité des usagers 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 tenue le 1er octobre 2015 dans le cadre de la Semaine de droits des usagers
- Rencontre avec les usagers aux cafétérias durant la Semaine des droits des usagers
- Distribution de dépliants sur les droits et les obligations des usagers
- Refonte du site internet pour en être le gestionnaire
- Création d'un modèle d'infolettre pour accroître notre autonomie
- Mise à jour des nouvelles sur le site cuchum.ca pour informer les usagers sur divers dossiers reliés aux soins et aux services de santé
- Collaboration à la sélection des prix du conseil multidisciplinaire du CHUM
- Participation à la remise des prix du conseil multidisciplinaire du CHUM
- Rencontres avec les conseillères de la promotion de la santé pour différencier l'expertise des patients-ressources
- Rubrique dans le CHUMagazine
- Bandeau dans l'infolettre du Service de bénévolat, animation et loisirs
- Présence plus visible sur le site internet du CHUM
- Formation aux membres sur les soins en fin de vie
- Formation aux membres sur le service à la clientèle
- Affichage de cinq bannières aux entrées du CHUM
- Permanence au local du CU-CHUM

Nos principales publications :

- cuchum.ca
- Rapport annuel d'activités du CU-CHUM
- Carte de visite avec nos principes directeurs
- Guide des médias pour optimiser la communication de nos actions pour les usagers (en cours)

Bilan 2015 – 2016 / Promouvoir

Le Comité des usagers est soucieux de la qualité des soins et des services que les usagers du CHUM reçoivent. Par notre autonomie, nous n'hésitons pas à remettre en question les décisions de l'administration pour assurer les intérêts des usagers.

Nos principales activités :

- Conférence midi de Rose-Marie Charest, psychologue, durant la Semaine des droits des usagers intitulée : *Vous n'êtes pas seuls : donner et recevoir des soins est une responsabilité partagée.*
- Rencontre des employés aux cafétérias durant la Semaine des droits des usagers
- Rencontre avec la haute direction pour discuter de prévention des infections et de sécurité reliées au port de l'uniforme à l'extérieur du lieu de travail
- Révision du Guide d'accueil pour les patients et leurs proches
- Participation à la campagne de vaccination pour les employés du CHUM
- Rencontre avec le comité de sélection de la future direction de l'enseignement et de l'Académie pour exprimer les critères de sélection pertinents valorisés par les usagers
- Participation à la présentation d'un prototype général des bornes d'enregistrement au nouveau CHUM
- Participation à la démonstration du projet-pilote de la borne d'enregistrement au nouveau CHUM
- Rédaction d'une politique sur le recrutement des membres du CU-CHUM (mieux cibler nos membres pour mieux répondre à notre mandat)
- Visite du chantier du nouveau CHUM avec la perspective de l'utilisateur
- Visite du Centre de recherche et de l'Académie CHUM
- Rencontre avec la direction de la transformation concernant le projet nouveau CHUM
- Participation au remue-méninges de l'Hôpital communiquant (invité par la direction générale)
- Participation au Forum d'innovation en santé : *le partenariat patient pour améliorer les soins, compétences et stratégies essentielles* (Institut de recherche du CUSM)
- Participation au Forum de participation citoyenne : *Pourquoi l'urgence?*
- Rencontre avec la présidente du comité des usagers du CHU Sainte-Justine
- Participation au Forum de Santé International
- Participation au forum CPM
- Participation au congrès RPCU
- Rencontre avec les officiers du comité des usagers du CUSM

Bilan 2015 – 2016 / Évaluer

Le Comité des usagers défend la nécessité d'un processus formel d'évaluation continue de l'expérience patient au CHUM.

Nous jugeons que la direction de la qualité* de l'établissement est responsable de mettre en œuvre :

- un processus qui encourage les personnes œuvrant au CHUM à offrir rien de moins que l'excellence dans les soins et les services
- un processus qui tient compte de la voix des usagers qui est essentielle pour l'amélioration continue.

Nos principales activités :

- Mise en œuvre d'un processus de consultation continue des usagers pour recueillir les enjeux collectifs qui les préoccupent (section Votre opinion du site web)
- Rencontres avec la direction qualité pour discuter d'un projet pilote de sondage expérience patient pour les usagers hospitalisés
- Rencontres avec la direction qualité pour mettre l'accent sur l'importance de sonder l'expérience patient aux urgences du CHUM
- Mise en ligne d'un questionnaire pour les usagers du CHUM concernant la transition vers le nouveau CHUM

Bilan 2015 – 2016 / Défendre

Le Comité des usagers est une voix pour défendre des milliers d'usagers.

Nos principales activités :

- Organisation de journée stratégique avec la Coalition montréalaise des comités des usagers (CMCU)
- Collaboration à la création d'un Réseau d'échange des comités des usagers du Québec pour unir la voix des comités suite à la réforme et offrir une représentation militante pour la défense des usagers (RÉCUQ)
- Rencontres avec le comité des usagers du CUSM pour élaborer des stratégies communes (ex. dossier stationnement)
- Rencontres avec un stratège pour optimiser nos actions pour les usagers
- Contribution à la dignité des usagers démunis par l'achat de sous-vêtements et de bas
- Révision de la politique sur les heures de visite au nouveau CHUM
- Participation à la rédaction de l'Énoncé de l'intérêt patrimonial de l'Hôtel-Dieu
- Participation à l'Assemblée générale annuelle du Conseil de la protection des malades (CPM)
- Participation à l'Assemblée générale annuelle du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)

Nos principales interventions :

- Lettre au ministre le 31 mars 2016 concernant les frais de stationnement
- Communiqué de presse le 31 mars 2016 dénonçant les frais excessifs de stationnement dans les hôpitaux du Québec
- Communiqué de presse le 25 février 2016 demandant la révision de la directive ministérielle sur le financement des stationnements dans les hôpitaux
- Communiqué de presse le 3 septembre 2015 félicitant le nouveau président-directeur général pour sa vision pro-usager
- Entrevues téléphoniques avec divers journalistes concernant les dossiers : stationnement, changement de gouvernance et fermeture de certains services
- Message de la présidente du CU-CHUM sur l'intranet pour appuyer la vaccination contre la grippe :
La vaccination, un geste important pour nous et pour les patients !

Bilan 2015 – 2016 / Accompagner

Les actions du Comité des usagers concernent principalement des problématiques touchant l'ensemble des usagers. Nous demeurons disponible pour orienter les usagers sur une base individuelle tel qu'illustré dans le tableau des demandes.

Catégories des demandes	
Information générale	122
Préoccupation concernant le respect des droits et processus de plainte	46
Préoccupation concernant les relations interpersonnelles	39
Préoccupation concernant la qualité des soins et des services	33
Préoccupation concernant l'accessibilité et continuité des soins et des services	32
Préoccupation concernant l'aspect financier	5
Alliés externes	24
Autres	42

Nos principales activités :

- Informer les usagers sur le processus de plainte par le site cuchum.ca
- Offrir aux usagers des références importantes sur les droits des usagers par le site cuchum.ca
- Énoncer un droit des usagers sur notre infolettre
- Tenir une permanence à temps partiel au bureau du CU-CHUM
- Recruter une aide temporaire pour le suivi des demandes d'accompagnement

Bilan financier

	2014-2015	2015-2016
REVENUS		
Allocation budgétaire	80,000 \$	80,000 \$
Surplus	36,634 \$	37,817 \$
Total :	116,634 \$	117,817 \$

Dépenses générales		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)	430 \$	389 \$
Publication de documents du comité	544 \$	1,007 \$
Frais de recrutement	921 \$	518 \$
Colloques, congrès, conférences	3,624 \$	2,639 \$
Frais de déplacement, hébergement	927 \$	
Frais postaux		20 \$
Allocation personne-ressource	45,263 \$	59,452 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers	600 \$	300 \$
Frais de télécommunications	1,331 \$	1,417 \$
Remboursement	-1,183 \$	-170 \$
Total :	52,457 \$	65,572 \$
Renseigner		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	5,896 \$	10,031 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	315 \$	1,355 \$
Déplacement, hébergement		49 \$
Formation des membres du Comité des usagers		108 \$
Engagement relié au mandat	6,717 \$	
Total :	6,211 \$	11,542 \$
Promouvoir		
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)	10,078 \$	1,749 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches	1,217 \$	4,617 \$
Travaux pour la transition	357 \$	89 \$
Implication dans les démarches de l'établissement	1,058 \$	139 \$
Engagement relié au mandat	7,100 \$	
Total :	12,710 \$	6,594 \$

Notes explicatives

- 2015-2016 Ajout d'une 2e personne ressource de juin à décembre 2016
- 2015-2016 Dépenses générales diminuées de 1 074 \$, en excluant le salaire de la 2e personne ressource
- 2015-2016 Dépense pour refonte du site web et infolettre (engagement 2014-2015)
- 2015-2016 Inclus les frais traités pour Assemblée générale annuelle et rencontre avec une délégation du Mali
- 2014-2015 Honoraires pour Plan de communication et principes directeurs, coût pour hébergement web
- 2015-2016 Activité conférence pour la Semaine des droits des usagers (engagement 2014-2015)
- 2014-2015 Participation Chambre de commerce - allocation directeur général Jacques Turgeon

Bilan financier (suite)

2014-2015 2015-2016

Évaluer		
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)	539 \$	228 \$
Honoraires professionnels		3,699 \$
Engagement relié au mandat	6,500 \$	
Total :	539 \$	3,927 \$
Défendre		
Activités de promotion sur la défense des droits	869 \$	1,352 \$
Honoraires professionnels		4,941 \$
Rencontres stratégiques	240 \$	672 \$
Veiller à ce que l'établissement respecte son code d'éthique		393 \$
Frais pour les réunions reliées aux fonctions légales	4,522 \$	2,605 \$
Engagement relié au mandat	7,000 \$	
Total :	5,631 \$	9,964 \$
Accompagner		
Honoraires professionnels		1,902 \$
Aiguiller l'usager dans son processus de plainte	1,268 \$	12,423 \$
Engagement relié au mandat	10,500 \$	
Total :	1,268 \$	14,326 \$
Grand total :	78,817 \$	111,926 \$

(surplus ou déficit) 37,817 \$ 5,891 \$
Engagements reliés au mandat 37,817 \$

Notes explicatives

8 2015-2016 Honoraires consultant sondage et frais de design questionnaire (engagement 2014-2015)

9 2015-2016 Honoraires consultant relation publique et stratégique (engagement 2014-2015)

10 2014-2015 Frais pour réunions et conférences à l'extérieur de Montréal

11 2015-2016 Coût pour hébergement web (engagement 2014-2015)

12 2015-2016 Panneaux publicitaires aux entrées, affichages, coût partiel pour Guide des médias, et hébergement web - section droits (engagement 2014-2015)

Vers 2016-2019 et le nouveau CHUM

Un savoir-faire et un savoir-être centrés sur l'utilisateur

Le Comité des usagers accueillera une nouvelle présidence après le départ de madame Defoy qui a œuvré une décennie au sein du CU-CHUM. La présidente sortante laisse le Comité fier de ses réflexions qui ont mené à un plan pour optimiser ses actions futures. Dans les prochaines années, nous mettrons en œuvre notre plan d'action stratégique 2016-2019 qui sera lancé dans le cadre de la Semaine des droits des usagers en septembre 2016. Ce plan est axé sur l'approche clientèle sous trois enjeux prioritaires :

- S'assurer que le personnel intervienne auprès des usagers avec compétence, empathie et respect
- S'assurer que les usagers bénéficient d'un environnement sécuritaire, salubre et confortable
- Veiller à ce que l'accessibilité des soins et des services soit assurée

Certaines orientations nous mèneront à être davantage sur le terrain pour échanger avec les patients et les personnes œuvrant au CHUM. Nous poursuivrons aussi notre travail avec l'établissement pour représenter les intérêts des usagers pour une qualité des soins et des services centrée sur l'utilisateur, et ce, malgré le contexte difficile de la réforme.

Les dossiers qui seront prioritaires:

- campagne de sensibilisation sur le savoir-être centré sur l'utilisateur
- l'accueil des usagers
- les tarifs de stationnement
- le maintien des standards de qualité dans les unités de soins (projet 5S)
- la prévention des infections (le port de l'uniforme et le lavage des mains)
- la réduction du bruit pour les patients hospitalisés
- la centralisation efficace des rendez-vous
- l'évaluation continue de l'expérience patient

et, surtout, le partage des valeurs de confiance, d'empathie, d'excellence, de respect et de transparence qui sont les assises des actions du CU-CHUM.

Tout comme la population québécoise, le Comité des usagers voit avec admiration la montée de son futur CHUM. Malgré les délais, le jour D (déménagement) arrivera sous peu et nous continuerons de surveiller les décisions qui touchent directement les usagers. Nous comprenons que les usagers sont inquiets de ne pas connaître qui prendra soin de leur santé après l'ouverture du nouveau CHUM. Nous tenons à les assurer que nous travaillerons de pair avec l'administration pour que les patients soient avisés aussitôt que l'établissement sera en mesure de le faire.

Vers 2016-2019 et le nouveau CHUM

Notre plan d'action stratégique aura aussi un volet externe. Nous croyons à la force de l'union des voix et, dans un contexte de réforme et de coupes budgétaires, nous sortirons de nos murs pour nous allier à d'autres comités des usagers pour faire entendre les inquiétudes collectives des usagers. Le réseau entier est bouleversé et de nombreuses décisions sont prises sans tenir compte des usagers. Ensemble, les comités des usagers ont pour but de dénoncer et d'interpeller les décideurs sur les conséquences de ces changements.

Déjà, nous dialoguons régulièrement avec de nombreux comités des usagers de la grande région de Montréal et du Québec et avons organisé des rencontres-échanges.

Ce réseautage est inspirant pour notre Comité des usagers:

- nous avons récemment dénoncé les tarifs de stationnement et demandé à rencontrer le ministre
- nous avons appuyé le recours judiciaire pour forcer le gouvernement fédéral à faire cesser la pratique des frais accessoires
- notre militantisme ne s'arrêtera pas dans les prochaines années.

D'ailleurs, nous nous sommes dotés d'un Guide des médias pour mieux planifier nos interventions.

La réalisation du plan d'action stratégique dépendra du succès dans le recrutement de nouveaux membres. Le Comité s'est doté d'une politique de recrutement et de formation des membres ainsi que de procédures pour mieux orienter et encadrer notre recherche de membres bénévoles qui sauront contribuer de façon active à l'accomplissement de nos objectifs. Une campagne de recrutement sera lancée dès l'automne. Vous pourrez trouver les détails au cuchum.ca/recrutement.

Le Comité des usagers du CHUM est en plein élan et nous nous engageons dans les prochaines années à être :

- une voix plus forte pour défendre des milliers d'usagers;
- une voix plus concertée pour représenter les usagers du CHUM;
- une voix plus vigilante pour veiller aux intérêts des usagers du CHUM;
- une voix qui se ralliera à d'autres voix pour faire valoir le mieux-être des usagers du Québec.

Entérinement des Règles de fonctionnement

http://cuchum.ca/wp-content/uploads/2016/04/2016_CU-CHUM-Reglesdefonctionnements_vadopt%C3%A9-5.pdf

Nomination des membres du CU-CHUM

Membre dont le mandat est à renouveler

Danièle Bastien

Richard McCabe (pour 1 an)

L'entrée au nouveau CHUM





ACCUEIL DE SUGGESTIONS DES PARTICIPANTS À L'ASSEMBLÉE



Merci à la présidente sortante

Vous avez fait madame Defoy, un voyage de générosité.

Un long périple de découvertes, de réflexion et d'accomplissement.

De port en port, vous écoutiez, interrogiez, proposiez et rassembliez votre groupe.

Ce fut avec nous un beau voyage de cœur, chère Louisa.

Voyage de fidélité, de dévouement, et de compréhension.

On se souviendra d'une présidente qui, par son élégance, sa personnalité discrète et réfléchie, aura permis à son Comité, pendant dix belles années d'œuvrer avec conviction pour le mieux-être de l'ensemble des usagers du CHUM.

Merci.

Les membres du CU-CHUM – juin 2016





REMERCIEMENTS ET LEVÉE D'ASSEMBLÉE

