



 Comité des **usagers**
votre allié

Rapport annuel 2010-2011



Table des matières

Mot de la présidente	4
Le rôle du Comité des usagers	5
Qui fait partie du Comité des usagers du CHUM?	6
Le travail du Comité des usagers	8
Activités réalisées par le Comité des usagers du CHUM	11
Les usagers font entendre leurs voix	14
Bilan financier 2010-2011	14
Nos objectifs pour 2011-2012	15
Carte commentaire détachable	15

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

**N'hésitez pas à communiquer avec nous,
nous sommes votre allié!**

Appelez-nous
514 890-8191

Écrivez-nous
comite.usagers.chum@ssss.gouv.qc.ca

Venez nous rencontrer
Notre coordonnatrice sera heureuse de vous accueillir.
Contactez-nous pour connaître son horaire.

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

Rapport annuel 2010-2011

Une année sous le signe du changement

Les changements bouleversent les habitudes, remettent certaines choses en question et exigent un ajustement parfois rapide. Or, ils donnent aussi l'occasion de grandir, de se redéfinir, de s'améliorer et d'évoluer. Voilà toute une gamme de situations auxquelles le Comité des usagers a fait face au cours de la dernière année!

D'abord, la Loi sur le financement des Comités des usagers a été modifiée, et le budget qui nous était traditionnellement alloué chaque année a été réduit de 20 000 \$ comparativement à ceux des années précédentes. De plus, le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) nous a imposé de remettre nos surplus budgétaires à la direction de l'établissement afin que celle-ci puisse les investir en équipements; sinon, le Comité des usagers devait remettre ses surplus au gouvernement. Ainsi, en partenariat avec la direction générale du CHUM, nous avons pu verser 95 075 \$ à l'établissement et, par le fait même, contribuer fièrement à l'amélioration des soins offerts directement aux usagers.

La dernière année a également été marquée par les pourparlers concernant des changements à la Loi sur la gouvernance des établissements de santé, « visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux » (Loi 127). Le projet de loi prévoit que le nombre de membres du conseil d'administration sera réduit. Concrètement, cela signifierait pour nous qu'un seul représentant du Comité des usagers ferait partie du conseil d'administration du CHUM, au lieu de deux, diminuant ainsi la capacité de représentation des milliers

d'usagers de l'établissement. Nous étions en profond désaccord avec ce changement qui pénalise grandement les usagers. Heureusement le ministre a récemment annoncé que les deux représentants seront conservés. Nous attendons le dépôt de la révision de la Loi par la Commission de la santé et des services sociaux pour vérifier cette promesse.

À travers tous ces changements, je suis très fière du travail que nous avons accompli au cours de l'année. Notre local au CHUM nous a permis d'augmenter notre visibilité, devenue beaucoup plus importante et nous a amené de nouvelles clientèles. Notre journée « portes ouvertes » a connu un franc succès et nous a permis de rencontrer un grand nombre d'intervenants et d'usagers afin de leur faire connaître nos services. Je voudrais également souligner l'importance de notre nouveau slogan, « Votre allié », qui contribuera sans aucun doute à l'atteinte de notre objectif de mieux nous faire connaître auprès des usagers et du personnel de l'hôpital. Ce slogan, qui représente parfaitement la vocation du Comité, se veut désormais notre signature et notre carte de visite!

En terminant, je souhaite remercier chaleureusement tous les membres du Comité, qui s'impliquent avec cœur et énergie auprès des usagers. Je tiens à souligner leur grand dévouement et je vous invite à consulter notre rapport annuel qui témoigne de leurs formidables réalisations.



Louisa Defoy, présidente
du Comité des usagers du CHUM

Le rôle du Comité des usagers

Qu'est-ce qu'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. Ils 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 de l'établissement de santé.

Le mandat du Comité des usagers du CHUM est de représenter les patients des trois hôpitaux – Hôtel-Dieu, Hôpital Notre-Dame et Hôpital St-Luc – auprès de la direction générale et du conseil d'administration.

Qu'est-ce que le Comité des usagers peut faire pour moi?

Vous n'êtes pas seul!
Nous sommes parmi vous, **pour vous**.

Au cours de votre séjour à l'hôpital, vous vous êtes peut-être senti démuni par rapport à ce milieu souvent très impressionnant. Les proches d'un usager peuvent aussi se sentir dépassés par les événements et avoir besoin de soutien. Que vous soyez un usager ou un proche, nous sommes là pour vous.

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 offrant assistance et accompagnement dans vos démarches, y compris lorsque vous désirez porter plainte.

Qui fait partie du Comité des usagers du CHUM?

Selon les règlements généraux et en accordance avec la Loi¹, le Comité des usagers peut être composé d'un minimum de cinq membres élus, et d'un maximum de 12 membres. Le mandat des membres est de trois ans et il est renouvelable.

Les élections du Comité ont lieu tous les ans à l'occasion de l'assemblée générale annuelle. Toute personne recevant ou ayant reçu des traitements au CHUM, ou ayant accompagné un proche, peut se porter candidate. Tous les usagers de l'établissement (patients, parents ou proches) ont le droit de vote.

Au cours de l'année 2010-2011, le Comité des usagers du CHUM a été composé de neuf membres bénévoles, d'un cadre coopté du CHUM et d'une coordonnatrice.

Voici d'ailleurs un portrait des membres, qui nous offre également un témoignage de leur implication au sein du Comité:

Louisa Defoy, bibliothécaire de profession

« Désirant m'impliquer socialement, le Comité des usagers m'est apparu comme un lieu privilégié de bénévolat. Depuis trois ans, j'assume la présidence de cette merveilleuse équipe qui veille au mieux-être des usagers et de leurs proches. »

Michèle Bernard, MBA, consultante en management

« M'impliquer dans le Comité des usagers et ainsi participer, dans une bien modeste mesure, au mieux-être des malades de l'établissement est ma façon de remercier toute l'équipe du CHUM de m'avoir sauvé la vie. »

Ghyslaine Dubé, andragogue

« Je crois qu'en étant d'abord à l'écoute des besoins des usagers, je pourrai mieux les représenter et les informer afin qu'ils puissent prendre en charge leur santé... et peut-être même trouver ça plaisant! »

Jacques Lapointe, enseignant et intervenant en soins spirituels

« Après plusieurs années de travail dans le milieu de la santé, je trouve important de mettre mon expérience au service du mieux-être des usagers du CHUM. »

Rémi Arsenault, FIC, ing.

« Après avoir bénéficié des services du CHUM en tant que patient, je me suis impliqué comme bénévole au sein du comité des usagers pour faire suite à mon engagement antérieur à un comité d'usagers et un conseil d'administration d'un CSSS. »

¹ Art. 209, al.(1), LSSS

Christine Mastrofrancesco, usagère active du CHUM depuis 20 ans, ex-infirmière

« Dans notre système de santé très bureaucraté, l'usager n'a pas toujours sa place. J'ai choisi de faire partie du Comité des usagers du CHUM pour que l'usager y ait une voix. »

Dominique Perrault, conseillère d'orientation de profession

« Contribuer à la réduction des préoccupations de l'usager tout au long de ses démarches, c'est redonner espoir à ce dernier dans sa quête de bien-être. »

Danièle Bastien, scénographe de formation

« Le Comité des usagers m'offre en tant que membre la possibilité d'apporter aux patients et aux soignants l'accompagnement nécessaire sur la scène de leur mieux-être. Le respect, l'écoute, la vigilance et la compréhension sont pour le Comité des outils essentiels pour la guérison du patient et la valorisation du soignant. »

Barbara Vyncke, MBA, étudiante en administration de la santé et accompagnatrice d'usagers

« J'ai choisi de m'impliquer au sein du Comité des usagers du CHUM, car j'adhère à la vision de l'usager au cœur des préoccupations du système de la santé. Un usager informé et participatif est un acteur important dans son processus de rétablissement et dans le maintien de son bien-être. »

Maryse Senécal, chef du service des bénévoles, activités et loisirs : Hôtel-Dieu et hôpital Saint-Luc du CHUM

« À titre de chef des bénévoles, j'ai la possibilité d'intervenir auprès de la clientèle du CHUM à titre individuel en répondant à des besoins spécifiques. Ma participation au Comité des usagers du CHUM me permet de travailler à un niveau plus général rejoignant ainsi une plus vaste population de patients et en traitant des dossiers directement liés à l'amélioration continue des soins et services offerts au CHUM. À l'instar des professionnels de la santé oeuvrant au CHUM, les membres du Comité des usagers ont à cœur d'offrir des soins de qualité. »

Nathalie Larose, coordonnatrice et usagère occasionnelle

« Le vent est dans les voiles, tant pour le CHUM que pour le Comité des usagers qui partagent une vision future d'un partenariat patient. Et cet élan me motive à travailler vivement avec les membres bénévoles qui vous représentent avec grande passion. »

Départs :

- **Véronique Marleau** a quitté le Comité lors du dernier scrutin. Elle continue toutefois de s'impliquer en offrant bénévolement de son temps et en nous faisant bénéficier de son expérience en droit.
- Un changement de coordination a eu lieu au cours de l'année. **Élise Lemaire** a quitté le Comité des usagers en août 2010. Nous lui sommes très reconnaissants de son rôle dans la mise sur pied du poste de coordonnatrice et pour la qualité de son travail.

Les membres du Comité vous représentent!

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

Au cours de la dernière année, ils se sont impliqués au sein des comités et groupes de travail suivants:

NOM	STATUT	MANDAT	COMITÉ
Louisa Defoy	présidente membre de l'exécutif	Juin 2010 à Juin 2013 2 ^e mandat	COMITÉS du CHUM Conseil d'administration Comité de vigilance Comité sur les mesures disciplinaires
Michèle Bernard	vice-présidente membre de l'exécutif	Juin 2010 à Juin 2013 2 ^e mandat	COMITÉS du CHUM Conseil d'administration Comité des ressources humaines COMITÉ DES USAGERS Groupe de travail: communications
Ghyslaine Dubé	membre	Septembre 2009 à Juin 2012 3 ^e mandat	COMITÉ du CHUM Comité sur la promotion de la santé COMITÉS DES USAGERS Groupe de travail: accueil des usagers Groupe de travail: assemblée générale annuelle

NOM	STATUT	MANDAT	COMITÉ
Jacques Lapointe	membre	Juin 2011 à Juin 2014 2 ^e mandat	COMITÉ DES USAGERS Groupe de travail: communications
Rémi Arsenault	membre	Septembre 2009 à Juin 2012	COMITÉ DU CHUM Comité de la gestion des risques et de la qualité COMITÉ DES USAGERS Groupe de travail: révision des règlements généraux
Christine Mastrofrancesco	membre	Septembre 2009 à Juin 2012	
Dominique Perrault	membre	Avril 2010 à Juin 2013	COMITÉS DES USAGERS Groupe de travail: accueil des usagers Groupe de travail: assemblée générale annuelle
Danièle Bastien	membre	Mai 2010 à Juin 2013	COMITÉS DES USAGERS Groupe de travail: communications Groupe de travail: assemblée générale annuelle
Barbara Vyncke	membre	Janvier 2011 à Juin 2014	COMITÉ DU CHUM Comité de la gestion des risques et de la qualité
Maryse Sénécal	membre cooptée cadre du CHUM	Août 2009 à Juin 2012	COMITÉ DU CHUM Comité partenariat-réseau pour la lutte pour le cancer COMITÉS DES USAGERS Groupe de travail: communications Groupe de travail: accueil des usagers



Louisa Defoy



Michèle Bernard



Ghyslaine Dubé

Comment puis-je devenir membre du Comité des usagers du CHUM?

Rien de plus simple:
vous n'avez qu'à nous contacter!



Jacques Lapointe



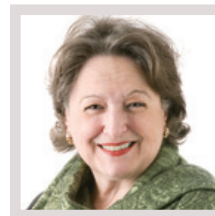
Rémi Arsenault



Christine Mastrofrancesco



Dominique Perrault



Danièle Bastien



Barbara Vyncke



Maryse Sénécal



Nathalie Larose

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 les divers projets et comités du CHUM.

Quelles activités ont été réalisées par le Comité des usagers du CHUM au cours de la dernière année?

Cette année encore, les membres du Comité des usagers du CHUM ont travaillé énergiquement afin de mettre sur pied plusieurs projets et représenter les intérêts des usagers, mais surtout les écouter avec humanité, empathie et respect.

En 2010-2011, le Comité des usagers a tenu 10 assemblées régulières et trois assemblées spéciales, en plus de son assemblée générale.

Calendrier des réunions du Comité des usagers du CHUM

29 avril 2010	Assemblée régulière
27 mai 2010	Assemblée régulière
17 juin 2010	Assemblée régulière
21 juin 2010	Assemblée générale annuelle
26 août 2010	Assemblée régulière
23 septembre 2010	Assemblée régulière
28 octobre 2010	Assemblée régulière
18 novembre 2010	Assemblée spéciale (identité visuelle)
2 décembre 2010	Assemblée régulière, suivie d'une assemblée spéciale (identité visuelle)
16 décembre 2010	Assemblée spéciale (nos orientations)
27 janvier 2011	Assemblée régulière
24 février 2011	Assemblée régulière
31 mars 2011	Assemblée régulière

Les membres du conseil exécutif du Comité des usagers se sont réunis plus d'une quinzaine de fois pour la préparation des assemblées régulières et pour discuter du budget.

Réunions du CHUM où nos membres siègent pour vous représenter :

- Conseil d'administration :
neuf réunions,
plus une journée de planification stratégique;
- Comité de vigilance :
quatre réunions;
- Comité d'évaluation des mesures disciplinaires :
trois réunions;
- Comité de la gestion des risques et de la qualité :
dix réunions;
- Comité sur la promotion de la santé :
trois réunions;
- Comité partenariat réseau pour la lutte contre le cancer :
huit réunions;
- Comité de la Semaine de la sécurité des patients :
cinq réunions.

De plus, les groupes de travail du Comité des usagers se réunissent ponctuellement pour faire avancer certains projets. Plusieurs équipes de travail sont ainsi formées, telles que les équipes des communications, du dossier de l'accueil des usagers, de l'intégration des arts et de la culture au CHUM, des règlements généraux, de la préparation de l'assemblée générale annuelle et des événements spéciaux, dont la journée « portes ouvertes ».

Nous tissons également des liens avec certains membres de la direction du CHUM pour échanger et mieux servir nos usagers, notamment avec la direction de la gestion de l'information et de la qualité performance, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que les adjoints, les responsables du projet OPTIMAH pour les usagers aînés, le Service social du CHUM, la direction des communications, les soins spirituels, la direction de l'enseignement et le Service des bénévoles.

Liste sommaire des activités:

- Adoption d'un plan de communication en vue de positionner le Comité des usagers au sein du CHUM et de mieux se faire connaître par les usagers;
- Révision des règlements généraux du Comité des usagers qui dataient de 2002;
- Plusieurs rencontres privilégiées du conseil exécutif du Comité des usagers avec le nouveau directeur général du CHUM, Christian Paire;
- Participation au colloque *Vers une approche intégrée* de la direction de l'enseignement du CHUM/Université de Montréal où la présidente, madame Defoy, a présenté le mot de bienvenue;
- Rencontre avec les représentants d'Agrément Canada;
- Participation au colloque du Conseil de la protection des malades à Québec les 6 et 7 juin 2010;
- Contribution au Guide d'accueil à l'intention des patients externes atteints de cancer et de leurs proches;
- Participation au Guide d'accueil pour les usagers hospitalisés;
- Implication dans le projet sur le respect de la confidentialité du Service des bénévoles;
- Participation au congrès du Regroupement provincial des Comités des usagers les 20 et 22 octobre 2010;
- Hôte et commanditaire du conférencier Me Jean-Pierre Ménard dans le cadre de la Semaine de la sécurité des patients;

- Contribution au projet des paniers de Noël piloté par la Direction des ressources humaines et le Service des bénévoles;
- Déménagement de l'ancien local situé hors site (rue Viger) et emménagement dans un local à proximité des usagers, à l'Hôtel-Dieu du CHUM;
- Contribution au rapport annuel du CHUM 2009-2010;
- Présences publicitaires et entrevue dans le CHUMagazine;
- Journée « portes ouvertes » le 8 mars 2011.

Quelques dossiers dans lesquels nous sommes impliqués:

- Discussion avec la Maison du père concernant les décès d'itinérants;
- Dossier concernant l'amélioration de l'accueil réservé aux patients, lors des séjours de longue durée;
- Amélioration de la communication avec les usagers des centres de prélèvement lorsqu'une prescription n'est pas conforme;
- Dossier du patient partenaire.

En résumé...

Il est remarquable qu'autant d' ACTIONS aient été réalisées par les membres du Comité des usagers du CHUM, malgré notre petit nombre. Ceci démontre clairement leur niveau d' ENGAGEMENT envers le Comité et, surtout, envers les usagers eux-mêmes.

Les usagers font entendre leurs voix

La communication avec les usagers est la raison d'être du Comité. En établissant avec vous une relation basée sur l'empathie, le soutien, le respect et la confiance, nous désirons être votre voix et votre voix auprès du CHUM.

N'hésitez pas à communiquer avec nous, que ce soit par téléphone, par courriel ou en venant directement nous rencontrer pendant les heures d'ouverture de notre local. Nous nous ferons un plaisir de vous accueillir, de vous écouter et de vous guider.

Au cours de la prochaine année, nous développerons un site Web complet et convivial où vous trouverez toute l'information dont vous avez besoin sur le Comité des usagers et surtout, de l'information concernant votre mieux-être comme patient interne ou externe du CHUM. Ce projet nous rendra encore plus disponibles et accessibles!

Nous vous invitons également à remplir notre carte de commentaires, disponible près de notre local. Vos suggestions sont toujours appréciées.

Bilan financier 2010-2011

	REVENUS	DÉPENSES
Allocation budgétaire	100 000 \$	
Solde des années antérieures (surplus)	222 668 \$	
DÉPENSES GÉNÉRALES		
Fournitures de bureau		1 913 \$
Fournitures informatiques		4 921 \$
Télécommunications		2 215 \$
Congrès, colloques, formation		4 796 \$
Adhésions		800 \$
Frais de déplacement		3 149 \$
Frais de fonction et de réunions		4 804 \$
DÉPENSES SPÉCIFIQUES		
Emménagement nouveau local		8 922 \$
Publicité et activités de promotion		26 387 \$
Imprimerie		10 176 \$
Salaire personne-ressource		46 154 \$
Frais en communication (projets en cours)		65 000 \$
Frais d'honoraires		8 356 \$
SOUS-TOTAL	322 668 \$	187 593 \$
DÉPENSES du surplus pour équipements		95 075 \$
Solde pour l'exercice 2011-2012		40 000 \$
TOTAL	322 668 \$	322 668 \$

Nos objectifs pour 2011-2012

Le Comité des usagers : votre voix au sein du CHUM

Afin de nous assurer que votre expérience patient au CHUM soit des plus sécuritaires et bénéfiques, nous travaillons en étroit partenariat avec l'administration de l'hôpital. À titre d'exemple, le Comité des usagers s'implique en votre nom dans la planification stratégique 2010-2015 du CHUM et siège aux tables de travail de l'expérience patient et de la promotion de la santé et participe aux discussions sur l'offre clinique du futur CHUM.

Nous travaillons actuellement sur plusieurs projets importants, notamment le développement d'un site Web plus complet et la planification d'une campagne de promotion pour faire connaître les services offerts aux patients par le Comité des usagers.

De plus, lors de la prochaine année, nos membres recevront diverses formations afin de mieux vous représenter sur les comités de l'établissement. Nous ferons également un sondage auprès de nos usagers pour connaître leur point de vue sur leur expérience patient au CHUM. Tous ces projets seront réalisables grâce à l'implication et à l'énergie de nos membres bénévoles.

La motivation et les idées nouvelles apportées par de nouveaux membres sont toujours les bienvenues. Si vous souhaitez contribuer au mieux-être des usagers du CHUM et de leurs proches, n'hésitez pas à nous contacter. Vous découvrirez une équipe formidable avec laquelle il est agréable de travailler!

Vos commentaires nous tiennent à cœur.

Partagez avec nous votre point de vue sur votre expérience patient.

Nom: _____

Prénom: _____

Numéro de téléphone: (_____) _____ - _____

Adresse courriel: _____

Je désire informer le Comité des usagers de:



Tél. : 514 890-8191
comite.usagers.chum@ssss.gouv.qc.ca





Nous sommes parmi vous,
pour vous.

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**

comite.usagers.chum@ssss.gouv.qc.ca