

# RAPPORT ANNUEL

COMITÉ  
DES USAGERS  
DU CHUM

2009-2010

  
CHUM

## MOT DE LA PRÉSIDENTE COM-MU-NI-QUER !

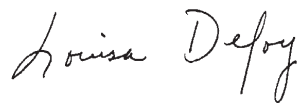
Un sondage réalisé cet hiver auprès de 358 usagers du CHUM montre que le Comité des usagers est une instance encore largement méconnue : 92% des répondants n'ont jamais entendu parler de nous et 44% d'entre eux ne sauraient pas à qui s'adresser pour obtenir des renseignements ou un accompagnement lors d'une hospitalisation. Les résultats obtenus auprès du personnel hospitalier ne sont pas meilleurs : des groupes de discussion menés avec le personnel de l'urgence montrent que 70% d'entre eux ne nous connaissent pas. Comment alors pourraient-ils conseiller aux patients ou à leur famille de nous contacter ?

Faire connaître notre existence et notre mission nous est donc apparu comme un impératif. Cette priorité, qui a commencé à se dessiner durant l'exercice 2009-2010, se retrouve au cœur de notre stratégie d'action pour l'année à venir. Dans les semaines et les mois qui viennent, les usagers, mais aussi les intervenants, vont nous voir !

Accroître notre visibilité n'est pas notre seul objectif, loin de là. En parcourant les quelques pages de ce rapport annuel, vous pourrez vous rendre compte par vous-même de l'importance de notre mission et des actions que nous réalisons pour l'accomplir.

Le Comité des usagers se veut un espace d'aide, de dialogue et d'accompagnement pour les usagers qui ont à cœur de défendre leurs droits. N'hésitez pas à l'utiliser : il est pour vous !

Louisa Defoy, présidente du Comité des usagers du CHUM



## Qu'est-ce qu'un comité des usagers ?

Les comités des usagers ont été créés en 1996 en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Il en existe dans tous les établissements de santé du Québec. Leur mission est définie à l'article 212 de la Loi.

Les comités des usagers représentent les utilisateurs des services de santé. Ils sont leur porte-parole et défendent leurs intérêts auprès des instances décisionnelles d'un établissement. Ils les renseignent sur leurs droits et leurs obligations et les accompagnent au besoin dans leurs démarches, y compris les dépôts de plainte. Enfin, ils œuvrent à l'amélioration de leur qualité de vie durant leur séjour.

Ils sont composés de bénévoles – des usagers et leurs proches – élus par les utilisateurs de l'établissement de santé.

## Le Comité des usagers vous souhaite la bienvenue au CHUM !

Tous les ans, un million de personnes utilisent les services du Centre hospitalier universitaire de Montréal.

Que vous veniez pour une urgence médicale, une consultation auprès d'un spécialiste ou une hospitalisation, le Comité des usagers est là pour veiller à votre bien-être.

### NOTRE MISSION :

- Vous renseigner sur vos droits et vos obligations
- Œuvrer à l'amélioration de vos conditions de vie durant votre séjour
- Défendre vos intérêts au sein des différentes instances de l'établissement
- Vous offrir assistance et accompagnement dans vos démarches, y compris lorsque vous désirez porter plainte

N'hésitez pas à nous contacter, nous sommes là pour vous aider !



## Comité des usagers du CHUM

### Appelez-nous !

514 890-8000, poste 33514

### Écrivez-nous !

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

### Rencontrons-nous !

Nous tenons une permanence  
trois jours par semaine.

Contactez-nous pour connaître nos horaires.

Hôpital Saint-Luc, pavillon 275 Viger  
275, rue Viger Est, porte 223-B  
Montréal (Québec) H2X 3R7

## Le Comité des usagers du CHUM

Il représente les usagers des trois établissements qui composent le Centre hospitalier universitaire de Montréal : l'Hôpital Saint-Luc, l'Hôtel-Dieu et l'Hôpital Notre-Dame.

Ses neuf membres bénévoles siègent au conseil d'administration et aux différents comités de l'établissement : le Comité de la qualité des services à la clientèle (comité de vigilance), le Comité de gestion de l'environnement, le Comité partenariat-réseau du Programme de lutte contre le cancer, le Comité d'évaluation des mesures disciplinaires, le Comité de gestion des risques et de la qualité et le Comité de promotion de la santé.

Le Comité des usagers du CHUM emploie une personne-ressource chargée d'accompagner les usagers dans leurs démarches, de coordonner les activités du Comité et d'en assister les membres.

### MISSION N° 1

## Vous renseigner sur vos droits et vos obligations

Vous voulez parler de votre situation et de problèmes rencontrés au CHUM? Vous souhaitez connaître vos droits, par exemple en ce qui concerne la confidentialité de votre dossier médical? Le Comité des usagers répond à vos questions.

Durant l'exercice 2009-2010, il a traité une soixantaine de demandes, dont plus de la moitié (60%) portaient sur des demandes d'information.

En l'absence de guide d'accueil remis par le CHUM, les usagers cherchent en priorité à se renseigner sur les services et les ressources disponibles et la façon dont ils peuvent y accéder.

Eu égard à l'important achalandage du CHUM (un million d'usagers par an), on peut s'étonner du petit nombre de sollicitations dont le Comité fait l'objet. Or, deux études réalisées cet hiver montrent que le Comité est encore largement méconnu : 92% des usagers et 70% des intervenants n'en ont jamais entendu parler. Cet état de fait nuit à notre mission d'information. C'est pourquoi nous avons adopté un plan de communication dont les effets seront visibles dès cet automne.

### DES STAGIAIRES AUPRÈS DES PATIENTS ?

Un patient a-t-il le droit de refuser la présence d'un ou de plusieurs stagiaires lors d'une consultation ou d'une intervention? Cette question, posée par plusieurs usagers, met en évidence la nécessité de renseigner les malades et leurs proches sur la vocation d'enseignement du CHUM. En effet, en l'absence d'explications, ceux-ci ne peuvent consentir librement et de façon éclairée à la présence d'étudiants. Le Comité des usagers a relayé cette préoccupation auprès des personnes responsables au sein du CHUM; des activités d'information et de sensibilisation seront prochainement menées auprès des usagers, mais aussi du corps médical et des étudiants.

### 2009-2010

### 2010-2011

#### FAIRE CONNAÎTRE LE COMITÉ DES USAGERS DU CHUM

- Adoption d'un plan de communication
- Section Comité des usagers sur le site du CHUM améliorée
- 800 copies du dépliant et du rapport annuel 2008-2009 distribuées dans les salles d'attente du CHUM

- Mise en œuvre du plan de communication
- Distribution du dépliant aux usagers lors de leur admission
- Organisation de séances d'information ciblant les intervenants du CHUM

#### RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

## MISSION N° 2

### Améliorer vos conditions de vie durant votre séjour

Le Comité des usagers veille à l'amélioration des conditions de vie des patients et de leur famille ainsi que des services qui leur sont offerts. À cette fin, nous évaluons la satisfaction des usagers, relayons leur point de vue au sein des différentes instances du CHUM (conseil d'administration, comités, commissaires aux plaintes et gestionnaires) et participons aux activités de sensibilisation menées par l'établissement.

2009-2010	2010-2011
<b>FAIRE DU CHUM UN LIEU SÉCURITAIRE POUR LES PATIENTS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Première participation à la Semaine de la sécurité des patients (janvier 2010)</li><li>▪ Interventions au sein du Comité de gestion des risques et de la qualité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Participation à l'organisation de la Semaine de la sécurité des patients</li></ul>
<b>AMÉLIORER L'ACCUEIL DES USAGERS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mise en place d'un comité de travail pour analyser la situation</li><li>▪ Formulation de recommandations (à venir)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Évaluation de la satisfaction à l'aide d'un sondage</li><li>▪ Diffusion des résultats</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Faire des démarches en faveur de l'autodialyse en partenariat avec le CHUM et la Fondation canadienne du rein</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Renforcer la collaboration avec les autres comités du CHUM et y jouer un rôle plus actif</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Intervenir auprès des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, de la conseillère à l'éthique et des différentes directions du CHUM pour améliorer les services aux usagers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Travailler en concertation avec la Direction générale du CHUM</li></ul>

## LÀ OÙ LE BÂT BLESSE...

Les demandes traitées par le Comité durant l'exercice 2009-2010 mettent en évidence certaines insatisfactions des usagers. Ceux-ci se plaignent notamment :

- Du manque d'information sur les services, les ressources disponibles et la façon d'y accéder;
- Du manque de signalisation, ce qui complique le repérage et la circulation à l'intérieur d'un établissement ou d'un établissement à l'autre;
- De la difficulté à obtenir des rendez-vous dans des délais raisonnables.

## MISSION N° 3

### Défendre vos droits et vos intérêts

Le Comité des usagers a à cœur de défendre vos droits et vos intérêts, qu'ils soient collectifs ou individuels. N'hésitez pas à faire appel à nous : nous sommes là pour signaler les situations problématiques, relayer vos craintes et vos inquiétudes auprès des instances dirigeantes, des gestionnaires et des intervenants de l'établissement, participer à la recherche de solutions et veiller à ce que chacun soit traité avec respect et dignité.

2009-2010	2010-2011
<b>DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES PATIENTS AFFECTÉS PAR LA FERMETURE DE LITS DANS L'UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE DE L'HÔTEL-DIEU DU CHUM</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Veille pour assurer le bien-être des patients et le bon déroulement du processus de déménagement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poursuite du travail entamé en 2009-2010</li></ul>
<b>TISSER UN RÉSEAU DE COLLABORATEURS POUR AUGMENTER L'IMPACT DU COMITÉ DES USAGERS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Adhésion au Conseil pour la protection des malades (CPM)</li><li>▪ Participation aux activités du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)</li><li>▪ Rencontres avec d'autres comités des usagers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Développer de nouveaux partenariats</li></ul>
<b>TRAITER LES DEMANDES ET LES PLAINTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Signalement d'une irrégularité dans le respect du droit de vote de certains usagers lors du scrutin municipal du 1<sup>er</sup> novembre 2009</li></ul>	



#### MISSION N° 4

### Accompagner et assister les usagers

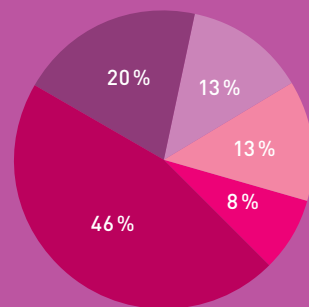
Faites-vous accompagner dans vos démarches ! La coordonnatrice du Comité des usagers, Élise Lemaire, est présente au CHUM trois jours par semaine. Son rôle est de renseigner les usagers et leurs proches sur leurs droits et leurs obligations, de prendre note de leurs problèmes et de leurs suggestions et de s'assurer que leurs commentaires sont pris en compte par les responsables du CHUM. Elle les aide aussi à formuler une plainte et à la déposer auprès des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Enfin, elle les dirige, le cas échéant, vers le Protecteur du citoyen et le Centre d'aide et d'assistance aux plaintes de l'Île de Montréal.

#### Pour nous joindre

514 890-8000, poste 33514  
comite.usagers.chum@ssss.gouv.qc.ca

#### MAIS DE QUOI VOUS PLAINEZ-VOUS ?

Un tiers (33%) de la soixantaine de demandes traitées en 2009-2010 par le Comité des usagers a donné lieu à la formulation de plaintes.



- Accessibilité et continuité des soins et services : 46 %
- Qualité des soins et des services : 20 %
- Respect du droit à l'information, à des services adéquats, au choix d'un professionnel de santé, à donner ou à refuser son consentement : 13 %
- Relations interpersonnelles : 13 %
- Autres : 8 %

#### EXERCICE 2009-2010 (FIN : 31 MARS 2010)

### Données financières

#### REVENUS

Budget de fonctionnement	100 000 \$
<b>Total des revenus</b>	<b>100 000 \$</b>

#### DÉPENSES

Frais d'honoraires	53 011 \$
Frais d'exploitation	
Services achetés (traiteur)	1 893 \$
Informatique et télécommunication (équipements informatiques)	438 \$
Repas, déplacements (taxis, stationnements)	2 342 \$
Frais de fonction et de représentation	1 746 \$
Déplacement (remboursement au kilomètre)	716 \$
Autres frais	922 \$
Autres fournitures et charges diverses	4 156 \$
Transferts charges interdépartementales	
Impression de documents	11 026 \$
Frais téléphoniques	169 \$
Diététique	283 \$

<b>Total des dépenses</b>	<b>76 702 \$</b>
---------------------------	------------------

<b>Excédent</b>	<b>23 298 \$</b>
-----------------	------------------

#### SOLDE REPORTÉ AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2009 INCLUANT LA FIDUCIE

212 341 \$

#### BUDGET ALLOUÉ AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2009

100 000 \$

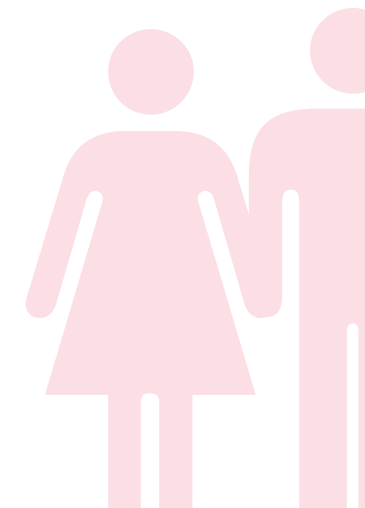
#### DÉPENSES AU 31 MARS 2010

76 702 \$

#### SOLDE AU 31 MARS 2010

INCLUANT LA FIDUCIE

235 639 \$



2009-2010	2010-2011
<b>RECEVOIR ET ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LEURS DÉMARCHES</b>	
▪ Traitement d'une soixantaine de dossiers	▪ Établir un processus d'assistance aux usagers qui cherchent à faire respecter leurs droits

## Une équipe au service des usagers

### Louisa Defoy, présidente

Bibliothécaire à la retraite

- Conseil d'administration
- Comité de la qualité des services à la clientèle (comité de vigilance)
- Comité d'évaluation des mesures disciplinaires

### Michèle Bernard, vice-présidente

Consultante

- Conseil d'administration

### Rémi Arsenault

Ingénieur

- Comité de gestion des risques et de la qualité

### Diane Charland

Infirmière à la retraite

- Comité partenariat-réseau du Programme de lutte contre le cancer

### Ghyslaine Dubé

Professeure à la retraite

- Comité de gestion de l'environnement
- Comité promotion de la santé

### James Hosinec

Avocat à la retraite

### Jacques Lapointe

Gestionnaire du CHUM à la retraite

- Comité de gestion des risques et de la qualité

### Christine Mastrofrancesco

Infirmière

### Maryse Sénécal

Chef de service

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 peut se porter candidate. Ont le droit de vote tous les usagers de l'établissement (malades, parents ou proches).

Le dernier scrutin a vu le départ de Fernand Patry et l'arrivée de Christine Mastrofrancesco, de Rémi Arsenault et de James Hosinec. Au cours de l'année, Diane Charland et James Hosinec ont quitté le Comité des usagers.



## Pour l'exercice 2010-2011, le Comité des usagers recommande :

- d'améliorer l'accueil des usagers en leur distribuant un guide d'accueil du CHUM;
- de faciliter l'accès à l'information et la prise de rendez-vous;
- de mieux informer les usagers, les professionnels de la santé, les employés et les bénévoles du CHUM des droits des patients, notamment au moyen d'une semaine de promotion des droits des usagers;
- de sensibiliser les usagers et le corps médical à la vocation d'enseignement du CHUM, à l'importance du droit d'être informé et du consentement aux soins;
- d'améliorer les conditions de vie des usagers de l'unité de soins de longue durée de l'Hôtel-Dieu et d'assurer la fermeture de ce service, prévue pour la fin de 2010, dans de bonnes conditions;
- de renforcer la visibilité du Comité auprès des usagers et au sein de l'établissement par la mise en œuvre, avec le soutien du CHUM, du plan de communication.

**COMITÉ  
DES USAGERS  
DU CHUM**

Hôpital Saint-Luc, pavillon 275 Viger  
275, rue Viger Est, porte 223-B  
Montréal (Québec) H2X 3R7  
514 890-8000, poste 33514

