



Comité des Usagers HMR

Procès-Verbal AGA 2019

Date : 12 Juin 2019

Heure : 18h

Lieu : Pavillon Rosemont

Étaient présents :

Rick Smith, président du comité

Patrick Cothenet, membre

Wassila Yassine, membre

Marie-Eve Forget, Personne Ressource

Suzanne Desbiens, Coordinatrice CU IUSMM

Martine Leroux, Accès Bénévolat

Céline Béland, Service de Bénévole HMR

Lina Spagnuolo, Direction HMR

Mélanie Coté, KLAP

René Forget, KLAP

Marie-Lise Chicoine, Usager

Simon Prud'homme, Usager

Mireille Brabant, Usager

1- Ouverture de l'assemblée

Le président, Rick Smith, constate qu'il y a quorum et déclare l'assemblée ouverte.

2- Présentation des membres du comité

M. Smith souhaite la bienvenue à tous les invités de l'assemblée et fait la présentation des membres présents. Il présente également le Capitaine Usager.

Il présente le fonctionnement du comité et explique les changements qui ont été apportés au cours de l'année.

Il remercie Mireille Brabant pour les services rendus au comité en tant que co-présidente et lui souhaite le meilleur dans ses futures activités après sa démission.

Il présente également la nouvelle coordinatrice du comité, Mélissa Bellemare dit Loof.

Il précise quelles sont les fonctions du comité à savoir :

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.
- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement.
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente.
- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

Quant aux responsabilités du comité, elles sont :

- Utiliser adéquatement le budget qui lui est attribué par l'établissement.
- Soumettre au conseil d'administration de l'établissement un rapport de ses activités, lequel doit inclure un rapport financier.

3- Adoption du rapport annuel d'activités et du rapport financier 2018-2019

Le président et membres du comité expliquent les principaux points du rapport :

- AGA du comité avec présentation d'une pièce de théâtre (Juin 2018)
- Présence à l'AGA du CUSM (nov 2018)
- Participation à la Sélection des candidats aux bourses TD (Déc 2018)
- Présence à la séance publique d'information de l'HMR (nov 2018)
- Rencontre du directeur de la logistique qui a présenté la nouvelle politique sur le transport des usagers

- Rencontre du comité avec M. Brière du IUSMM pour avoir plus d'informations sur le déménagement des usagers de la psychiatrie du Pavillon de Rosemont. (déc 2018)
- Participation à un événement organisé dans le cadre du mois de l'histoire des noirs au CUSM avec le conférencier Dr. Lionel Carmant, ministre délégué de la Santé et Services sociaux. (Fév 2019)
- Participation à une série de formations de l'organisme Action-Autonomie. (nov-déc 2018)
- Formation portant sur la maltraitance envers les aînés. (nov 2018)
- Distributions de +2 000 pamphlets.
- Publications sur Facebook.
- Mise à jour de la page Internet.
- Participation à la semaine des usagers (kiosque d'information à la Place du 50e). (sept 2018)
- Présence au congrès RPCU. (oct 2018)
- Représentations auprès du CUCI.
- Sondage auprès des usagères du département de maternité-pédiatrie.
- La Création de Capitaine Usager, les capsules vidéo, et une nouvelle image pour le comité.
- Achat d'une borne iPad pour faire des mini-sondages auprès des usagers.

Mme Bellemare dit Loof, la coordinatrice, présente son rapport :

- Réponse à une centaine de demandes durant l'année.
- Pour la majorité ce sont des insatisfactions liées aux manques d'information.
- 8 accompagnements dont la majorité était avec des usagers en psychiatrie avec des gardes en établissement.
- La majorité des insatisfactions provenait du département d'ophtalmologie, des problèmes à avoir un RDV, un manque de suivi après une chirurgie et la psychiatrie.

RÉSOLUTION AGA 2019-06-12 1

Il est proposé par M Rick Smith, appuyée par Patrick Cothenet d'adopter le rapport annuel et le rapport financier 2018-2019. Accepté.

4 : Présentation du 'Capitaine Usager' et de quelques capsules sur les droits.

Le Capitaine Usager se présente, et cinq capsules sont présentées aux participants :
Le droit à l'information, le droit de choisir un professionnel, le droit de refuser un traitement, le droit à l'hébergement, et le droit d'accéder à son dossier.

5-Période de question

Les membres discutent du processus de plaintes et des principales plaintes survenues en cours d'année. Il y a des questions sur la borne iPad et comment on peut l'intégrer en collaboration avec d'autres départements. Il y a des félicitations pour les capsules et nos affiches et dépliants.

6-Levée de l'assemblée

L'ordre du jour étant épuisé, le président lève l'assemblée. Il est 20h30.