



## Comité des Usagers HMR

### Procès-Verbal AGA 2022

**Date :** 13 sept 2022

**Heure :** 13h

**Lieu :** Téléconférence

---

Étaient présents :

Patrick Cothenet, Président

Linda Shanks, Vice-Présidente

Félix Dufort-Racine, Trésorier

Mélissa Bellemare dit Loof, Coordinatrice

#### 1- Ouverture de l'assemblée

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

#### 2- Présentation des membres du comité

M Cothenet souhaite la bienvenue.

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

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 2021-22**

Les principaux points du rapport :

- Réalisation d'un sondage la satisfaction des usagers sur les retards et l'attente en chirurgie. Le rapport et les recommandations ont été présenté à la direction.
- Plus de 3000 dépliants ont été mis à la disposition des usagers dans les différents services de l'hôpital et notamment dans le service d'oncologie, les salles d'attente et les multiples étages de l'hôpital.
- Suite à l'initiative de la Coalition pour un nouvel hôpital initiée par M. Vincent Marissal, député de Rosemont, le CU-HMR a préparé une lettre au Ministre Dubé demandant une rencontre urgente. Le bureau du ministre nous a accordé une rencontre en juillet 2021.
- Rencontre de la coordonnatrice avec Sandie Oberoi, du projet « Patients partenaires en oncologie » afin de présenter le comité et mieux comprendre les enjeux pour les personnes suivies en oncologie.

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

- Réponse à plus de 120 demandes durant l'année.
- Pour la majorité ce sont des insatisfactions liées aux manques d'information et au insatisfactions.
- La majorité des usagers nous ont fait part de leur insatisfaction sans vouloir déposer une plainte, mais après un travail important pour faire comprendre l'aspect amélioration de la qualité du rôle du commissaire aux plaintes, nous avons aidé 19 usagers à déposer une plainte formelle.
- État des Revenues et des dépenses : Les dépenses majeures de l'année ont été le sondage, Casacom et le salaire de la personne ressource. Il y a eu une erreur avec les courus, et le CUHMR a été remboursé. En conséquence, Il nous reste un surplus de 5671.41.

## RÉSOLUTION AGA 2022-09-13

### **Résolution No.1 2022-09-13**

*Attendu que les membres élus restant du Comité des usagers sont responsables de combler toute vacance d'un poste électif (article 20 des Règles de fonctionnement)*

*Il est unanimement résolu de nommer M. Patrick Cothenet président du CU pour un mandat de 1 an.*

*Proposé par Linda Shanks, appuyé par Félix Dufort-Racine. Adopté*

### **Résolution No.2 2022-09-13**

*Attendu que les membres élus restant du Comité des usagers sont responsables de combler toute vacance d'un poste électif (article 20 des Règles de fonctionnement)*

*Il est unanimement résolu de nommer Mme Linda Shanks Vice-présidente du CU pour un mandat de 1 an.*

*Proposé par Patrick Cothenet, appuyé par Félix Dufort-Racine. Adopté*

## **5-Période de question**

Les membres discutent du processus de plaintes et des principales plaintes survenues en cours d'année.

## **6-Levée de l'assemblée**

L'ordre du jour étant épuisé, le président lève l'assemblée. Il est 14h00