

RAPPORT ANNUEL
2023-2024
COMITÉ DES USAGERS
HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT



*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

Identification.....	3
Mot du Président	4
Priorités et réalisations de l'année écoulée	5
Renouvellement de l'équipe	5
Réalisation d'un sondage de satisfaction des usagers.....	5
Echanges avec la direction sur différents projets	5
Composition et portrait des membres.....	6
Personne-ressource du comité des usagers	6
Coordonnées des membres.....	7
Bilan des activités.....	8
Assemblée générale annuelle 2023-2024	8
1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.....	8
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.....	9
3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	10
4. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	11
Assistance et accompagnement effectués par le Comité	12
Rapport des activités de suivi (Méthodes de communication)	13
Rapport des activités de suivi (Droits)	14
Rapport des activités de suivi (Thèmes).....	15
Rapport des activités de suivi (suivies réalisées)	16
Tenue des rencontres	17
Autres Rencontres	17
Formations.....	17
Affiliations	18
Rencontres du CUCI	18
Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes	19
Réalisations et Priorités prévus pour l'année prochaine (2024-2025).....	19
Conclusion, enjeux et recommandations.....	20



IDENTIFICATION

Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Coordonnées

Adresse postale du comité :
Pavillon Rosemont
5689 boul. Rosemont, bureau C58
Montréal, QC, H1T 2H1

No de téléphone du comité :
514-252-3925

Courriel du comité :
cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca

MOT DU PRÉSIDENT

L'année qui vient de se terminer fut riche en mouvement.

Tout d'abord, malheureusement, nous avons eu la démission de M. Patrice Lecomte ainsi que de Mme Linda Shanks, qui après plusieurs années à soutenir le Comité avec le peu de membres que nous étions.

Heureusement nous avons fait l'acquisition de trois nouveaux membres qui apportent un souffle nouveau au Comité. Celles-ci ont une grande expérience du domaine de la Santé, ayant travaillées dans le système hospitalier ainsi qu'en clinique privée. Bienvenue dans l'équipe à Mmes France Laflamme, Linda Gaudreault et Ginette Gagnon. Je tiens également à souligner le rôle essentiel de M. Félix Duford-Racine, pilier de notre comité.

Durant l'année, nous avons suivi de près la saga de la Rénovation/Reconstitution de l'hôpital Maisonneuve. Finalement M le Ministre Dubé nous apporta l'excellente nouvelle de la reconstruction et surtout avec 720 lits. Nous avons eu une première réunion sur les prémices du chantier et l'élaboration des phases de la reconstruction. Nous continuerons à suivre de près ce dossier.

Nous avons été invités à participer à un comité pour l'élaboration d'une politique pour la disponibilité, l'utilisation des chaises roulantes. Nous attendons la phase finale et la mise en application avec impatience. J'espère que ceci vas régler une fois pour toutes cet irritant.

Un autre sondage de satisfaction des usagers fut effectué. Celui-ci portait sur "La Satisfaction des Usagers en Oncologie". Je vous invite à aller voir les résultats sur notre site web :

WWW.CUHRM.Com/le-comite/

Le manque chronique de personnel à tous les niveaux ne ce n'est pas encore résorbé de manière satisfaisante encore cette année. Avec l'appui de toutes les parties prenantes ainsi que le personnel d'un secteur pu profiter du travail collectif.

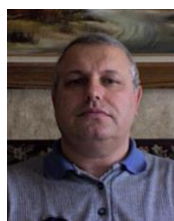
Nous avons suivi de près l'occupation à l'Urgence, et grâce à des mesures d'atténuations celle-ci fut assez bien contrôlée, félicitation à l'équipe.

J'anticipe une excellente année avec nos nouvelles recrues débordante d'idées et de fougue.

Nous allons faire de gros blitz pour faire connaître le Comité à nos Usagers ainsi que leur droits.

Tables d'information périodiques, distributions des pamphlets sur les unités, renouvellement des affiches, plaquettes aimantées avec les droits, bloc-notes avec code QR, ect.

Je tiens à remercier l'excellente collaboration de la direction et du personnel et en particulier notre personne pivot Mme Karine Girard pour sa disponibilité en tout temps et sa gentillesse. Je remercie aussi notre personne ressource, qui sans elle nous mettrai dans l'embarras, Mme Mélissa Bellemare dit Loof pour son immense contribution pour le comité HMR



Patrick Cothenet, Président



PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Renouvellement de l'équipe

En 2023-2024, nous avons dit au revoir à Mme Linda Shanks, membre depuis 2019, et à M. Patrice Lecomte. Nous les remercions chaleureusement pour leur dévouement et leur contribution à notre mission d'amélioration de la qualité de vie des usagers.

Nous accueillons avec enthousiasme de nouveaux membres au sein du Comité: Mme France Laflamme, Mme Linda Gaudreault et Mme Ginette Gagnon. Leur arrivée apporte un vent de fraîcheur et de nouvelles perspectives qui, nous en sommes convaincus, enrichiront notre travail et nous permettront de poursuivre nos objectifs avec encore plus d'efficacité et de dynamisme.

Ensemble, nous sommes déterminés à continuer à œuvrer avec rigueur et compétence pour la réalisation de notre mission.

Réalisation d'un sondage de satisfaction des usagers

En 2023, le comité a renforcé son engagement à évaluer et améliorer la satisfaction des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, en se concentrant cette fois sur l'expérience à l'Entrée Principale CSA. En partenariat avec le cabinet de consultants Médailon, nous avons élaboré un sondage exhaustif visant à mesurer la satisfaction des usagers concernant l'accueil, l'accès, l'information, la sécurité, et plus encore.

Avec la participation de 613 personnes, fournissant 1650 commentaires détaillés enrichissant notre analyse, le sondage a mis en lumière plusieurs défis, notamment les problématiques d'accès au débarcadère, les enjeux liés au stationnement et aux bornes, ainsi qu'une insuffisance de fauteuils roulants ou de sièges pour l'attente. Ces résultats précieux soulignent les axes d'amélioration sur lesquels le comité souhaite se pencher afin d'optimiser l'expérience des usagers.

Les conclusions de cette enquête ont été présentées aux responsables du CIUSSS de l'Est de l'île de Montréal. Le comité est impatient de voir les impacts de ses recommandations et reste dédié à promouvoir une amélioration continue des services pour la satisfaction de tous les usagers.

Echanges avec la direction sur différents projets

- Rénovation de l'hôpital
- Débarcadère
- Wifi
- Comptoir d'information à l'accueil
- Fauteuils roulants



COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

M. Patrick Cothenet continue d'assumer le rôle de président du Comité, position qu'il occupe avec distinction et un engagement infaillible envers la mission du comité.

Nous avons dû, toutefois, dire au revoir à Mme Linda Shanks, qui a démissionné de son poste de vice-présidente. Nous lui exprimons notre profonde gratitude pour son dévouement et les précieuses contributions qu'elle a apportées au Comité durant son mandat.

Le Comité tient à remercier tous ses membres pour leur temps, leur énergie et leur dévouement sans faille à l'amélioration continue des services de l'hôpital et au bien-être des usagers.

No	Prénom	Nom	Rôle	Commentaires
1	Patrick	Cothenet	Président	
2	Linda	Shanks	Vice-présidente	Démission Jan 2024
3	Félix	Racine-Dufort	Membre	
4	France	Laflamme	Membre	
5	Linda	Gaudreault	Membre	
6	Ginette	Gagnon	Membre	
7	Patrice	Lecomte	Membre	Démission Juin 2023

Personne-ressource du comité des usagers

- Mélissa Bellemare dit Loof

COORDONNÉES DES MEMBRES

Président	Prénom : Patrick	Nom : Cothenet
	Numéro de téléphone du comité : 514-252-3925	
	Adresse postale du comité : Pavillon Rosemont 5689 boul. Rosemont, bureau C58 Montréal, QC, H1T 2H1	
Responsable du comité des usagers de l'établissement	Prénom : Karine	Nom : Girard
	Numéro de téléphone : 514-524-3544 poste 25465	
	Courriel : Karine.girard.CEMTL@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : CLSC de Rosemont, 2909, rue Rachel Est Montréal (Québec) H1W 0A9	
Personne- ressource	Prénom : Mélissa	Nom: Bellemare dit Loof
	Numéro de téléphone : 514-252-3925	
	Courriel : cusagers.hmr@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : Pavillon Rosemont 5689 boul. Rosemont, bureau C58 Montréal, QC, H1T 2H1	



BILAN DES ACTIVITÉS

Le comité a un plan d'action : Oui ☒ Non ☐

Assemblée générale annuelle 2023-2024

Le comité a tenu son AGA par vidéoconférence et a eu Mme Alexandrine Côté en invité. Nous espérons pouvoir reprendre nos activités normales en 2024.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Tout au long de l'année, le Comité a poursuivi son engagement à informer les usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont sur leurs droits et leurs obligations. Voici un aperçu des actions menées :

- **Communication directe** : Nous avons continué de répondre aux questions des usagers par téléphone, par courriel et en personne, assurant une présence attentive et réactive à leurs besoins.
- **Référencement au commissaire aux plaintes** : Nous avons orienté les usagers vers le commissaire aux plaintes lorsque nécessaire, garantissant ainsi un suivi adéquat de leurs préoccupations.
- **Affichage numérique** : Les droits des usagers ont été régulièrement mis en avant sur les Écrans HMR, offrant une visibilité constante et accessible à tous.



Présence sur le terrain : Nous avons organisé trois tables d'information au sein de l'hôpital, nous permettant d'interagir directement avec les usagers et de répondre à leurs questions en face à face. Ces initiatives ont rencontré un vif succès, et nous planifions de les maintenir de manière régulière pour continuer à faciliter l'accès à l'information essentielle.

Matériel informatif et promotionnel : Cette année, en complément de la distribution traditionnelle de dépliants (environ 7000 distribués) et d'affiches, nous avons enrichi notre offre de matériaux promotionnels. Nous avons introduit des bloc-notes et des aimants décorés des 12 droits fondamentaux des usagers, ainsi que des t-shirts pour faciliter l'identification des membres de notre équipe.

Le comité reste engagé à améliorer sans cesse sa communication et son interaction avec les usagers, assurant ainsi que chacun soit parfaitement au courant de ses droits et obligations au sein de l'établissement.

2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

Participation aux comités prescrits par la loi:

- Conseil d'administration du CUCI
- Comité de vigilance

Participation aux comités HMR:

- Projet fauteuil roulant



Affiliation à des comités hors CIUSSS

- Conseil pour la protection des malades (CPM)
- Regroupement des comités des usagers (RPCU)

Amélioration de l'expérience des patients avec le Wi-Fi:

Nous avons reçu l'assurance que le Wi-Fi serait bientôt disponible pour les patients. Cette amélioration de l'expérience des patients leur permettra de rester connectés avec leurs proches et de se divertir pendant leur séjour à l'hôpital.



Problème avec les taxis au débarcadère:

Nous avons constaté que les taxis prennent de l'espace illégalement et ne laissent pas de place pour les usagers, et ont même été agressifs. Nous avons été en contact avec la direction de la CIUSSS pour trouver des solutions à ce problème et avons eu des réunions à ce sujet. Nous sommes toujours en attente de solutions et continuerons à travailler pour améliorer la sécurité et le confort des patients.

Accessibilité des fauteuils roulants dans l'hôpital:

Nous avons constaté qu'il y avait une pénurie de fauteuils roulants dans l'hôpital et que les informations à l'entrée étaient insuffisantes. Notre participation active à un comité dédié à cette question a marqué le début d'un projet visant à améliorer significativement l'accessibilité des fauteuils roulants pour tous les patients en ayant besoin.

Bien que les progrès soient plus lents que prévu, nous restons optimistes quant à la résolution complète de cette problématique d'ici la fin du printemps 2024. Ces efforts contribueront à faciliter la mobilité des patients à mobilité réduite au sein de l'hôpital, leur permettant ainsi de recevoir les soins nécessaires dans des conditions optimales et sans stress additionnel.

Notre engagement envers l'amélioration de l'accessibilité reste ferme, et nous continuerons à suivre de près l'évolution de ce projet pour garantir son aboutissement dans les délais annoncés.

3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

Bureau:

Le bureau du CU était ouvert le matin, de 7h30 h à 12h30 du mardi au jeudi. Tout au long de l'année 2022-23, si le bureau était fermé, il était possible de le joindre par téléphone ou par courriel.

Évaluation de la satisfaction des usagers de l'accueil à l'entrée de l'HMR:

En 2023, le comité a réaffirmé son engagement pour évaluer et améliorer la satisfaction des patients de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, en se focalisant sur l'expérience vécue à l'Entrée Principale CSA. En collaboration avec le cabinet Médaillon, un sondage complet a été développé pour évaluer la satisfaction des usagers sur plusieurs aspects tels que l'accueil, l'accès, l'information et la sécurité.

Le sondage a recueilli les réponses de 613 participants et a généré 1650 commentaires détaillés, révélant des défis spécifiques comme les difficultés d'accès au débarcadère, les problèmes de stationnement et de bornes, ainsi que le manque de fauteuils roulants et de sièges pour l'attente. Ces informations cruciales indiquent les domaines à améliorer sur lesquels le comité désire se concentrer pour améliorer l'expérience utilisateur.

Les résultats de cette étude ont été exposés aux dirigeants du CIUSSS de l'Est de l'île de Montréal. Le comité attend avec intérêt l'impact de ses recommandations et continue de s'engager pour une amélioration constante des services, visant la satisfaction totale des usagers.



Évaluation de la satisfaction des usagers de l'accueil à l'entrée de l'hôpital Maisonneuve Rosemont



Crédit photo: Paul Chiasson La Presse canadienne, 19 août 2021, dossier santé.

Comité des usagers de l'hôpital Maisonneuve Rosemont Janvier 2024

www.medaillonconseils.com
info@medaillonconseils.com

Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont
Rapport Annuel 2023-2024

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec



4. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

Au cours de l'année, le Comité des Usagers de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont a activement défendu les droits individuels et collectifs des patients, en se concentrant sur l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des soins. Nous avons répondu à plus de 100 demandes d'assistance, dont plus de 50% ont été efficacement redirigées vers le commissaire aux plaintes ou la direction, facilitant ainsi une prise en charge rapide et appropriée des préoccupations des usagers.

Un projet phare de cette année a été l'amélioration de l'accessibilité à l'hôpital pour les personnes à mobilité réduite. Nous avons participé activement à la mise en œuvre d'un projet visant à augmenter le nombre de fauteuils roulants disponibles aux entrées principales, et à améliorer les itinéraires d'accès pour les rendre plus accessibles et sécuritaires.

En outre, notre comité a mené une enquête approfondie sur l'expérience patient au sein de notre établissement. Les résultats de cette enquête ont été présentés à la direction de l'hôpital, accompagnés de recommandations concrètes visant à améliorer les services de soins. Ces recommandations ont porté sur divers aspects, tels que l'amélioration des délais d'attente, la qualité de l'interaction avec le personnel soignant, et l'accessibilité des informations de santé pour les patients et leurs familles.

Nous sommes fiers des progrès réalisés et restons engagés à travailler sans relâche pour défendre les droits des patients et améliorer continuellement la qualité des soins au sein de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont. Notre objectif est de garantir que chaque patient bénéficie d'une expérience de soins respectueuse, inclusive et bienveillante.

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le Comité des Usagers de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont est engagé à aider les usagers et leurs familles à naviguer dans le système de santé et à faire face aux défis qu'ils rencontrent tout au long de leur parcours de soins. Au cours de la dernière année, le Comité a répondu à plus de 109 demandes d'assistance.

Environ 40% de ces demandes étaient liées à des informations manquantes ou pas suffisamment claires concernant les soins à recevoir, l'accès aux services, les listes d'attente, etc. Nous avons travaillé avec les usagers pour leur fournir les informations nécessaires pour comprendre le système de santé et les services disponibles, les aider à prendre des décisions éclairées sur leur parcours de soins, et pour les aider à mieux naviguer dans le système de santé.

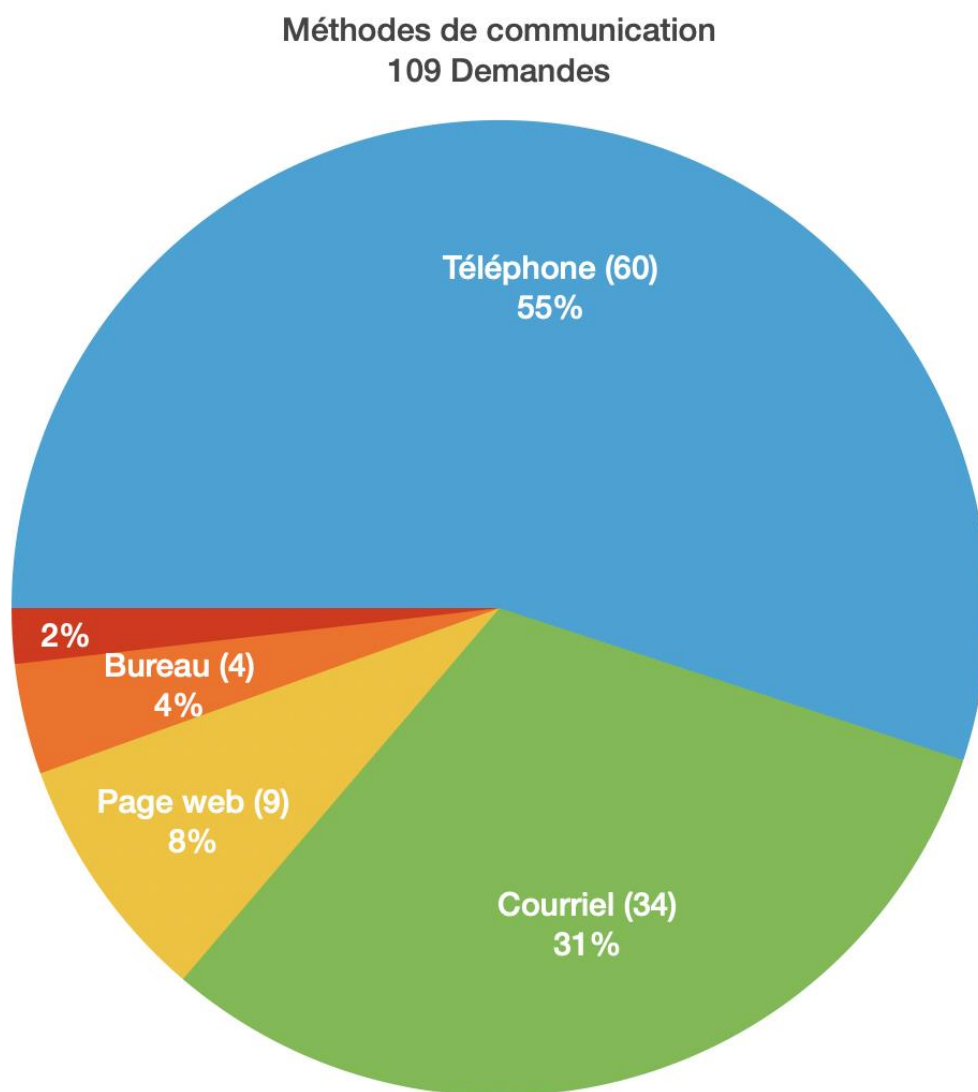
La majorité des usagers nous ont fait part de leur mécontentement sans vouloir déposer une plainte, mais le CUHMR a aidé les usagers à déposer 38 plaintes officielles, soulignant un engagement continu à écouter et à agir sur les préoccupations des usagers.

De plus, 26 usagers ont été orientés vers la direction, et 9 ont bénéficié d'un accompagnement spécifique pour répondre à leurs besoins, montrant un effort soutenu pour fournir un soutien personnalisé et efficace.

Le Comité est fier de son travail pour aider les usagers à naviguer dans le système de santé et pour améliorer l'expérience de soins des patients. Nous continuerons à travailler pour défendre les droits des patients et pour améliorer la qualité des soins pour tous les usagers de l'hôpital, en mettant l'accent sur l'accès aux services, le soutien dans le dépôt des plaintes, et la réception des soins comme principaux domaines d'intervention, tout en assurant une orientation et un accompagnement efficaces.

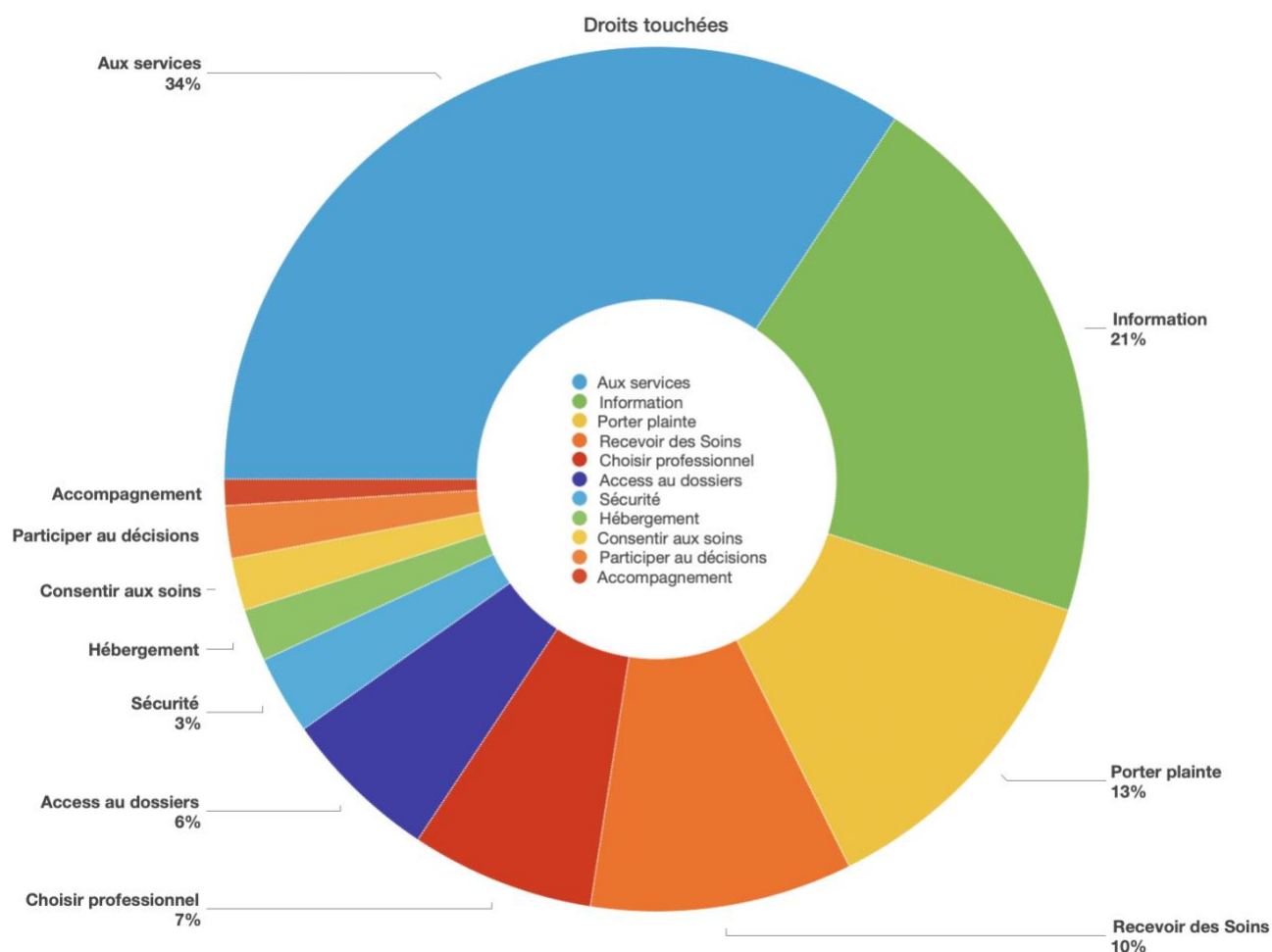
Rapport des activités de suivi (Méthodes de communication)

Au cours de l'année écoulée, le bureau du comité a été sollicité à 109 reprises, illustrant notre engagement constant envers la communication et la collaboration. Les données ci-jointes détaillent les différents modes de contact utilisés, mettant en lumière les canaux privilégiés par nos interlocuteurs et notre adaptabilité à répondre efficacement à leurs besoins.



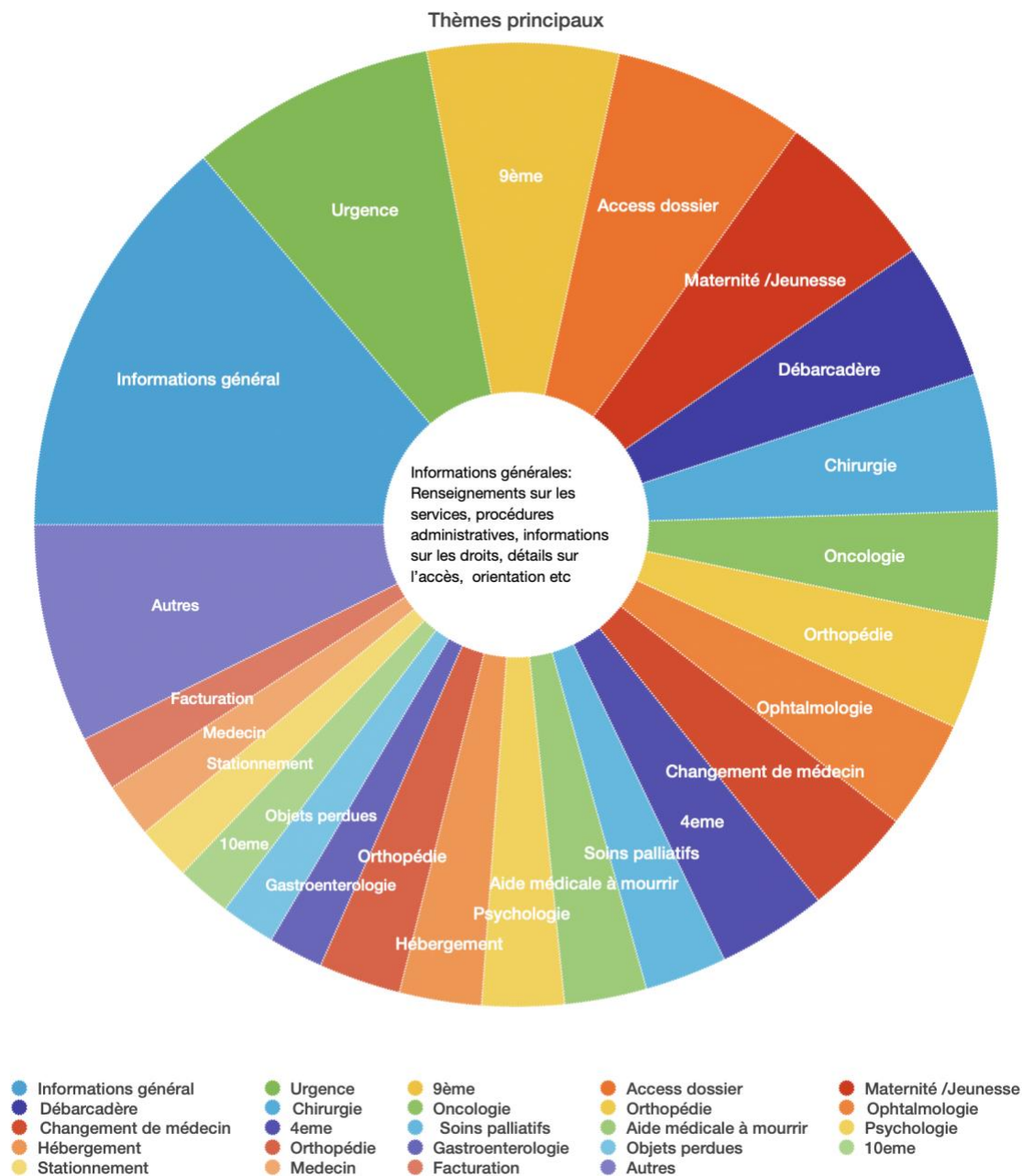
Rapport des activités de suivi (Droits)

Notre engagement envers le respect des droits des usagers se manifeste à travers le suivi rigoureux des instances où ces droits sont les plus sollicités ou mis en question. Le graphique ci-dessous illustre les droits primaires les plus touchés, identifiés à partir des interactions et des préoccupations rapportées au bureau du comité. Cette analyse nous permet de dégager les tendances principales et d'identifier les domaines nécessitant une attention particulière pour garantir que les droits des usagers soient constamment préservés et promus au sein de notre établissement.



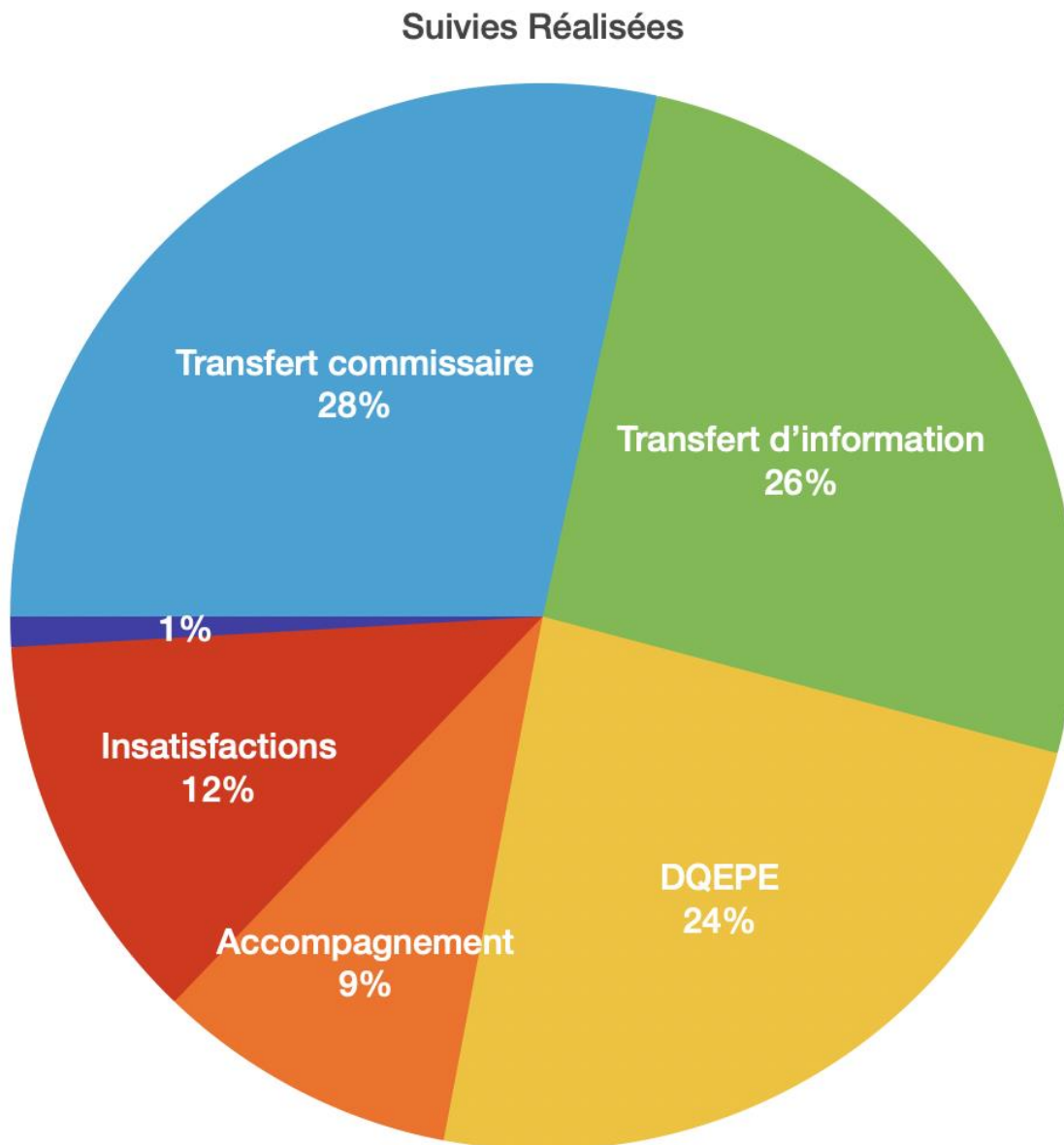
Rapport des activités de suivi (Thèmes)

Le graphique suivant révèle les départements et thèmes qui ont enregistré le plus grand nombre d'incidents au cours de l'année, indiquant les domaines prioritaires pour nos actions et notre attention.



Rapport des activités de suivi (suivies réalisées)

Le graphique ci-joint met en évidence que plus de la moitié des contacts reçus cette année par le bureau du comité étaient d'une importance telle qu'ils ont été transférés au Commissaire aux plaintes ou à la direction. Cela souligne l'importance des enjeux traités et notre engagement envers une gestion sérieuse des demandes de nos usagers.



TENUE DES RENCONTRES

Date	Heure	Salle et coordonnées
04 avril 2023	11h	Teams
16 mai 2023	11h	Teams
13 juin 2023	11h	Teams
29 août 2023	12h	Teams
26 sept 2023 (AGA)	18h	Teams
10 oct 2023	18h	Teams
8 nov 2023	18h	Teams
5 déc 2023	18h	Souper Noël
16 jan 2024	18h	Teams
13 février 2024	18h	Salle de Réunion CUHMR - RMRC 311
12 mars 2024	18h	Salle de Réunion CUHMR - RMRC 311

Mélissa a rencontré le président du comité sur une base hebdomadaire.

Autres Rencontres

- Échanges avec les Patients Partenaires
- Rencontres avec la commissaire aux plaintes
- Rencontres régulières avec la direction (Situation HMR, Situations aux Urgences, débarcadère, Fauteuils Roulants, Taxis etc.)
- Matinée des intervenants Hochelaga-Maisonneuve
- Échanges avec l'équipe de bénévoles
- Présentation du Sondage

Formations

Les membres ont profité des formations diverses offerte par le RPCU

Melissa, Patrick et Linda sont allés à la conférence RPCU en oct 2023



Affiliations

- Le comité a renouvelé ses affiliations au RPCU (Regroupement provincial des Comité des Usagers) et au CPM (Conseil pour la protection des malades) pour 2023-24.

Rencontres du CUCI

M. Cothenet représente actuellement le CUHMR aux rencontres du CUCI.

Le CUCI est un organe intermédiaire important entre le CIUSSS, les comités des résidents et les comités des usagers. Au cours de l'année, le CUCI a tenu des réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale annuelle et plusieurs rencontres spéciales. Le comité a établi des règles et des structures pour garantir son fonctionnement efficace et efficient.

M. Cothenet est particulièrement intéressé à accroître la visibilité des comités (CUHMR et CUCI) et la compréhension de son rôle et de ses responsabilités.

Le CUHMR est fier de travailler en étroite collaboration avec le CUCI pour améliorer l'expérience des patients et pour défendre les droits des usagers. Nous continuerons à soutenir le travail important du CUCI et à travailler ensemble pour améliorer la qualité des soins pour tous les usagers de l'hôpital.

COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Informez les usagers sur les sujets suivants :

- Leurs droits
- Les recours dont ils disposent lorsque leurs droits ne sont pas respectés

Assistance prêtée aux usagers ou aux familles, à leur demande, pour formuler une plainte auprès de la commissaire.

Présentation de rapports avec discussion sur les tendances observées parmi les plaintes et les demandes d'assistance reçues. Nous espérons pouvoir recommencer les réunions régulières avec le nouveau commissaire.

Rencontres entre le comité et les commissaires.

RÉALISATIONS ET PRIORITÉS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE (2024-2025)

Pour l'année prochaine, nos membres se sont engagés dans des projets ambitieux qui visent à répondre de manière proactive aux besoins identifiés. Ces initiatives reflètent nos priorités et notre détermination à poursuivre l'amélioration de nos services.

	ACTIONS
	Campagne d'information (Tables etc)
	Campagne de visibilité (Dépliants/Affiches)
	Campagne évaluation/amélioration



1. Réaménagement du pavillon principal de HMR

Le Comité des usagers souhaite ardemment être partie prenante du processus décisionnel du projet de réaménagement du pavillon principal de HMR. Il est essentiel que les membres du Comité soient invités aux différentes tables de consultation liées à ce projet.

2. Visibilité du CUHMR

Nous devons malheureusement constater que de nombreux usagers ignorent l'existence du Comité et son mandat. Nous poursuivrons donc nos efforts pour nous faire connaître davantage, aussi bien à l'hôpital que dans les ressources intermédiaires.

3. Recrutement

Le Comité désire fortement augmenter le nombre de ses membres et, pour ce faire, la collaboration du CIUSSS dans une campagne de recrutement serait grandement souhaitée.

Le comité est fier des progrès que nous avons réalisés, nous avons accru notre présence à l'hôpital et la direction demande de plus en plus notre collaboration dans différentes activités.

Nous entendons poursuivre nos efforts pour améliorer notre visibilité auprès des usagers, de l'hôpital et du CIUSS, afin d'assurer une défense efficace des droits des usagers.

