

RAPPORT ANNUEL

2024-2025

COMITÉ DES USAGERS

HÔPITAL MAISONNEUVE-ROSEMONT



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 2024-2025	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.....	10
3. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus	12
4. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers	14
Assistance et accompagnement effectués par le Comité.....	15
Rapport des activités de suivi (Méthodes de communication)	16
Rapport des activités de suivi (Droits)	17
Rapport des activités de suivi (Thèmes).....	18
Rapport des activités de suivi (Suivies Réalisées)	19
Rapport des activités de suivi (Interventions)	20
Tenue des rencontres	21
Autres Rencontres	21
Formations.....	22
Affiliations	23
Rencontres du CUCI	23
Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes.....	24
Réalisations et Priorités prévus pour l'année prochaine (2024-2025)	25
Conclusion, enjeux et recommandations.....	26

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 a été particulièrement chargée. D'abord, je tiens à remercier Félix, France, Linda et Ginette pour leur dévouement et leur soutien. Un immense merci également à Mélissa pour son travail exceptionnel tout au long de l'année... sans elle, nous serions perdus.

J'ai participé à un atelier dans le cadre du Chantier Québec, qui visait à définir la transition vers l'Agence de santé pour les Comités des usagers. Ce fut une expérience enrichissante.

J'ai accepté la vice-présidence du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU), ce qui m'a permis de prendre part à une tournée provinciale portant sur l'Agence de santé. J'ai également participé à 13 réunions dans ce contexte.

Un autre projet qui m'a particulièrement tenu à cœur cette année est celui de la reconstruction de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont. Nous avons publié une lettre ouverte dans La Presse en décembre, ce qui a mené à huit entrevues dans les médias, tant écrits qu'électroniques. J'ai aussi contacté les députés de l'est de Montréal afin de solliciter leur appui.

J'ai pris part à sept réunions du CUCI et à quatre réunions du Comité de gestion des risques.

J'ai aussi suivi des formations avec Action Autonomie et le RPCU, en plus de participer à différents groupes de travail via Teams pour l'hôpital.

L'année à venir s'annonce également transitoire, avec l'arrivée d'un nouveau cadre de référence. Le Comité national des usagers est maintenant en place, et nous attendons ce nouveau cadre avec intérêt.

Nous poursuivrons notre travail sur le dossier de la reconstruction de l'hôpital.

Je suis fier d'accueillir deux nouvelles recrues, Suzanne et Carole. J'ai la chance de pouvoir compter sur une équipe dynamique et extrêmement motivée.



Patrick Cothenet, Président

PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Renouvellement de l'équipe

En 2024-2025, nous avons eu le plaisir de voir Mme Carole Bouchard revenir au sein du Comité des usagers après une première implication entre 2020 et 2022. Nous accueillons également Mme Suzanne Plourde, dont l'engagement vient enrichir notre équipe. Leur présence apporte une précieuse continuité et de nouvelles perspectives qui renforcent notre travail de représentation et de défense des droits des usagers.

Avec cette équipe dynamique et engagée, nous poursuivons notre mission avec détermination, en travaillant activement à l'amélioration des soins et des services offerts aux usagers. Ensemble, nous continuerons à œuvrer avec rigueur et bienveillance pour faire entendre la voix des patients et contribuer à un environnement de soins respectueux et adapté aux besoins de tous.

Réalisation d'un sondage de satisfaction des usagers

En 2024, le Comité des usagers a évalué la satisfaction posthospitalisation en collaboration avec Médaillon. Le sondage, mené auprès de 500 usagers, a recueilli plus de 2400 commentaires, mettant en lumière les forces et les défis du parcours hospitalier.

Les usagers ont particulièrement apprécié la courtoisie et l'empathie du personnel, la qualité des soins et la prise en charge globale. Toutefois, des délais d'accès aux soins, des lacunes dans l'information préhospitalisation, des enjeux d'hygiène et des difficultés liées au suivi postcongé ont été relevés.

Les résultats ont été présentés aux responsables du CIUSSS, et le Comité suivra les recommandations pour assurer des améliorations concrètes et durables au bénéfice des 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 la présidence du Comité avec engagement et rigueur.

Cette année, nous avons eu le plaisir de voir **Mme Carole Bouchard** réintégrer le Comité et d'accueillir **Mme Suzanne Plourde**, dont l'arrivée apporte un nouvel élan à notre mission.

Nous remercions sincèrement tous les membres pour leur implication, leur temps et leur dévouement, qui permettent d'améliorer continuellement les services de l'hôpital et de défendre les droits des usagers.

No	Prénom	Nom	Rôle	Commentaires
1	Patrick	Cothenet	Président	2017 -
2	Félix	Racine-Dufort	Membre	2020 -
3	France	Laflamme	Membre	2023 -
4	Linda	Gaudreault	Membre	2023 -
5	Ginette	Gagnon	Membre	2024 -
6	Carole	Bouchard	Membre	Janv. 2025
7	Suzanne	Plourde	Membre	Janv. 2025

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 2024-2025

Le Comité a tenu son AGA par vidéoconférence et a accueilli Mme Alexandrine Côté comme invité.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

Tout au long de l'année, le Comité a renforcé sa présence au sein de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont et de la communauté en multipliant les actions de sensibilisation sur les droits des usagers et le rôle du Comité.



Affichage des valeurs du Comité : Une affiche détaillant nos valeurs fondamentales – intégrité, empathie et communication – a été installée dans notre espace et devant notre bureau afin de rappeler notre engagement envers les usagers et le personnel hospitalier.

Affiches d'information : Une affiche à l'intention du grand public a été imprimée et installée dans divers endroits de l'hôpital et de la communauté, offrant une présentation claire du rôle du Comité et des moyens de nous contacter.





Recrutement étudiant : Une affiche spécialement conçue pour les étudiants en santé et en services sociaux a été envoyée à plusieurs écoles afin de les inviter à s'impliquer au sein du Comité.

Ces efforts contribuent à renforcer la visibilité du Comité, à mieux informer les usagers de leurs droits et à encourager une participation active dans l'amélioration des services hospitaliers.

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.



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

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 : accès au Wi-Fi et aux services audiovisuels:

Le Comité a poursuivi ses démarches pour améliorer l'accès au **Wi-Fi pour les patients**. Bien que des progrès aient été réalisés et que le Wi-Fi soit maintenant disponible dans certaines parties de l'hôpital, la majorité des patients n'y ont toujours pas accès. Le Comité demeure engagé à suivre ce dossier afin que cet accès au Wi-Fi soit disponible à tous.

Par ailleurs, un nouvel enjeu a émergé cette année : **la rupture de contrat entre Hôpital et Vidéotron**, qui a privé les patients d'un accès à la télévision dans leur chambre. Conscient de l'importance de cet accès pour le confort et le bien-être des usagers, particulièrement lors de séjours prolongés, le Comité s'implique activement dans ce dossier afin d'explorer des solutions et de défendre les intérêts des patients face à cette situation.



Taxis au débarcadère : un problème toujours non résolu

Malgré les multiples démarches entreprises par le Comité, la problématique des taxis occupant illégalement l'espace réservé aux usagers persiste. Cette occupation crée une congestion importante et nuit à l'accessibilité des patients, certains ayant même rapporté des comportements agressifs de la part des chauffeurs.

Face à l'inaction prolongée, le Comité a intensifié ses efforts en envoyant une lettre aux autorités municipales et à la police, en plus de solliciter divers interlocuteurs pour obtenir une solution durable. Nous restons fermement engagés à faire pression pour que des mesures concrètes soient mises en place et que la sécurité et le confort des usagers soient enfin assurés.

Fauteuils roulants : un problème qui perdure

Le manque de fauteuils roulants accessibles dans l'hôpital demeure une préoccupation majeure. Malgré les assurances répétées de la direction selon lesquelles des améliorations seraient apportées, aucun changement concret n'a encore été observé.

Cette situation, qui dure depuis trop longtemps, affecte directement les patients les plus vulnérables. Le Comité continue de suivre ce dossier de près et exige des actions immédiates pour que chaque usager ayant besoin d'un fauteuil roulant puisse en disposer facilement et sans délai. Nous demeurons vigilants et comptons bien obtenir des résultats tangibles dans les mois à venir.





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 2024-25, si le bureau était fermé, il était possible de le joindre par téléphone ou par courriel.

Évaluation de la satisfaction des usagers sur l'expérience d'hospitalisation

En 2024, le Comité a réaffirmé son engagement à évaluer et améliorer la satisfaction des patients de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, en se concentrant cette fois sur l'expérience globale d'hospitalisation. En collaboration avec Médaillon Conseils, un sondage détaillé a été élaboré afin d'évaluer plusieurs aspects du séjour hospitalier, incluant l'accueil, la qualité des soins, la communication avec le personnel, l'hygiène et l'environnement, ainsi que le congé et le suivi post-hospitalisation.

Le sondage a recueilli les réponses de **500 participants** et a généré **plus de 2400 commentaires détaillés**, mettant en évidence plusieurs enjeux clés :

- **Qualité des soins et interaction avec le personnel** : Les usagers ont globalement apprécié la **courtoisie et l'empathie du personnel soignant**, bien que certains aient souligné des difficultés à obtenir des réponses claires à leurs questions et un manque d'inclusion dans les décisions médicales.
- **Conditions d'hospitalisation** : Des préoccupations ont été exprimées quant à l'hygiène des chambres et des salles de bain, la fréquence des changements de literie et l'accès limité aux soins d'hygiène (douche, lavage des cheveux).
- **Pénurie de fauteuils roulants** : Le manque de fauteuils roulants accessibles a été un problème récurrent mentionné par les usagers. Plusieurs patients ont dû attendre longtemps ou se déplacer sans assistance adéquate, ce qui a entraîné du stress et des inconforts inutiles.
- **Problèmes d'accès au Wi-Fi et aux services télévisés** : Le sondage a révélé une insatisfaction marquée concernant l'accès au Wi-Fi, perçu comme limité, instable ou inexistant dans plusieurs secteurs de l'hôpital. De plus, de nombreux patients ont mentionné des problèmes récurrents avec le service de télévision, incluant des équipements défectueux, des frais jugés excessifs et un service client inadéquat. Ces préoccupations ont mis en lumière des lacunes importantes dans l'offre de services audiovisuels, qui ont ensuite contribué à la rupture du contrat entre Vidéotron et Hôpital, laissant les patients sans télévision dans leur chambre.

- **Congé et suivi posthospitalisation** : Plusieurs usagers ont mentionné des difficultés à obtenir des suivis médicaux après leur départ, notamment en ce qui concerne la transmission des prescriptions et la prise de rendez-vous.

Les résultats de cette étude ont été présentés aux dirigeants du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, mettant en lumière des pistes d'amélioration essentielles. Le Comité continue de suivre ces enjeux de près et reste engagé à défendre les intérêts des patients pour une hospitalisation plus humaine, efficace et respectueuse de leurs besoins.



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

Au cours de l'année 2024-2025, le Comité des usagers de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont a poursuivi son mandat de défense des droits individuels et collectifs des usagers en concentrant ses actions sur l'accessibilité, la qualité des soins, et l'amélioration de l'expérience patient.

Cette année, nous avons connu une augmentation marquée de la demande, avec 123 demandes d'assistance comparativement à un peu plus de 100 l'an dernier. Parmi celles-ci, une part significative a été redirigée vers le commissaire local aux plaintes ou la direction de l'établissement, permettant une prise en charge rapide et adéquate des situations soulevées.

Les motifs les plus fréquents incluent les plaintes (65 cas), les demandes d'information (28 cas), ainsi que des cas d'insatisfaction (16 cas), souvent liés à des problématiques d'accès aux soins ou à des délais jugés déraisonnables. Le droit le plus souvent invoqué par les usagers demeure le droit aux services et le droit de recevoir les soins, ce qui reflète une préoccupation constante quant à l'accessibilité et la qualité des soins offerts.

Dans le cadre de notre plan d'action, nous avons également poursuivi nos efforts visant à améliorer l'accessibilité physique de l'hôpital, notamment par le suivi de l'ajout de fauteuils roulants aux entrées principales et l'amélioration de la signalisation et des zones de débarcadère.

Nous avons également distribué plus de 4 000 pamphlets d'information dans différents secteurs de l'hôpital pour sensibiliser les usagers à leurs droits et aux services offerts par le Comité.

Par ailleurs, une enquête indépendante menée auprès de plus de 500 usagers hospitalisés a permis d'identifier des priorités claires : améliorer la communication avec le personnel, réduire les délais d'accès aux soins et renforcer le suivi après le congé. Ces résultats, partagés avec la direction, guideront nos actions pour mieux répondre aux attentes des patients.

Nous sommes fiers du travail accompli et de la confiance croissante des usagers envers le Comité. Cette hausse des demandes confirme la visibilité accrue du Comité et la pertinence de ses interventions dans la défense des droits des patients. Nous restons pleinement engagés à représenter la voix des usagers avec rigueur, respect et humanité.



ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Le Comité des usagers de l'hôpital Maisonneuve-Rosemont poursuit sa mission d'accompagnement et de soutien auprès des usagers et de leurs proches, afin de les aider à naviguer un système de santé souvent complexe et de faire valoir leurs droits. Pour l'année 2024-2025, nous avons traité 123 demandes d'assistance, soit une augmentation notable par rapport à l'an dernier.

Plus de 40 % des demandes concernaient des enjeux d'information incomplète ou peu claire concernant les soins à recevoir, les services disponibles, les listes d'attente, les suivis post-soins ou les démarches à effectuer. Ces situations ont souvent généré de l'anxiété et de l'incertitude chez les usagers, qui se sont tournés vers le Comité pour obtenir des explications concrètes et un accompagnement humain. Dans la majorité des cas, le rôle du Comité a été de démystifier le fonctionnement du réseau, d'orienter les usagers vers les bonnes ressources et de les soutenir dans la prise de décisions éclairées concernant leur santé.

La majorité des usagers ayant communiqué avec nous ont exprimé leur mécontentement sans vouloir déposer de plainte officielle. Malgré cela, 38 plaintes formelles ont été déposées avec notre appui, ce qui illustre à la fois notre engagement actif dans la défense des droits, et la confiance des usagers envers notre soutien. Chaque plainte est traitée avec sérieux, dans une optique de dialogue constructif et de recherche de solutions durables.

En complément, 26 personnes ont été redirigées vers la direction pour un traitement plus rapide de leur situation, et 14 usagers ont bénéficié d'un accompagnement individualisé — que ce soit pour rédiger une plainte, ou suivre un dossier en suspens. Ces actions démontrent la capacité du Comité à offrir des réponses adaptées à chaque réalité, dans un esprit d'écoute, d'empathie et d'efficacité.

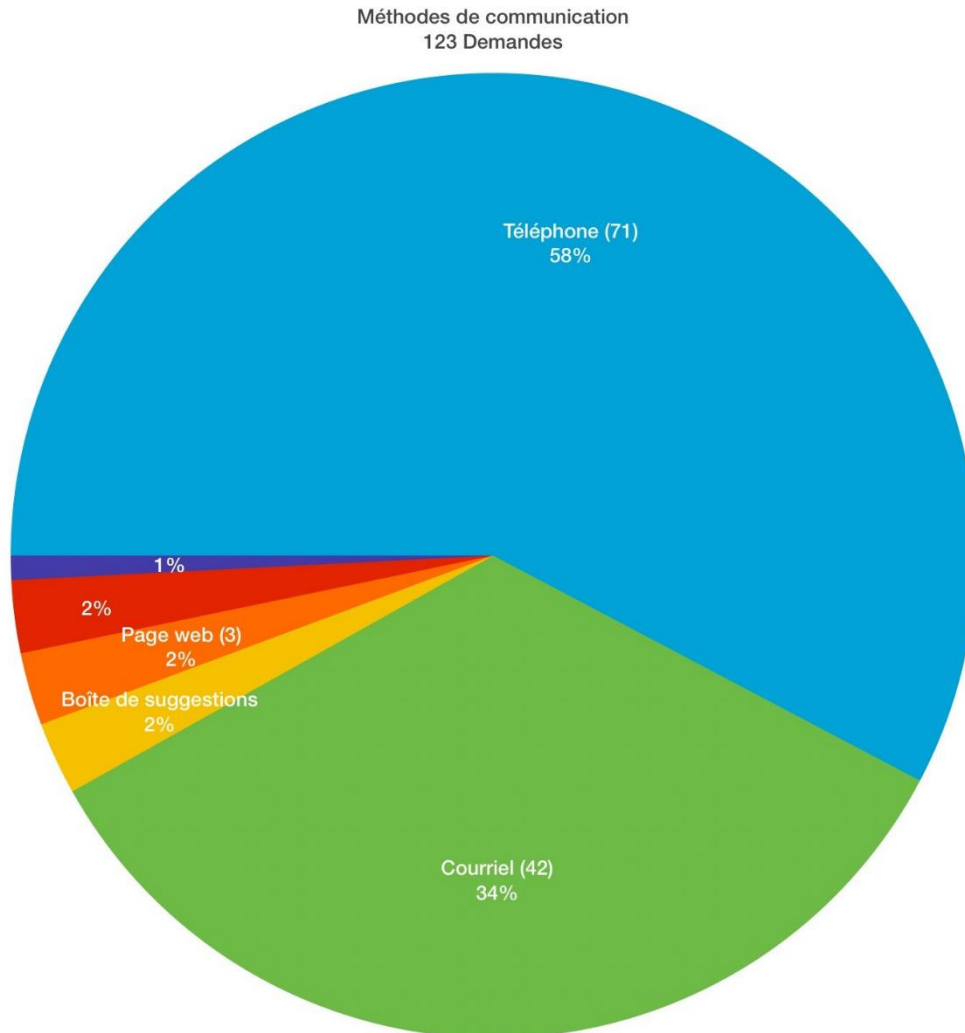
Notre Comité est fier du travail accompli cette année. Nous continuerons à concentrer nos efforts sur trois axes principaux : l'accès aux services, la réception des soins, et le soutien au dépôt de plaintes. Notre objectif demeure le même : contribuer à améliorer l'expérience patient en offrant un espace d'écoute, de compréhension et de défense des droits, dans le respect de la dignité et des besoins de chaque usager.



Rapport des activités de suivi (Méthodes de communication)

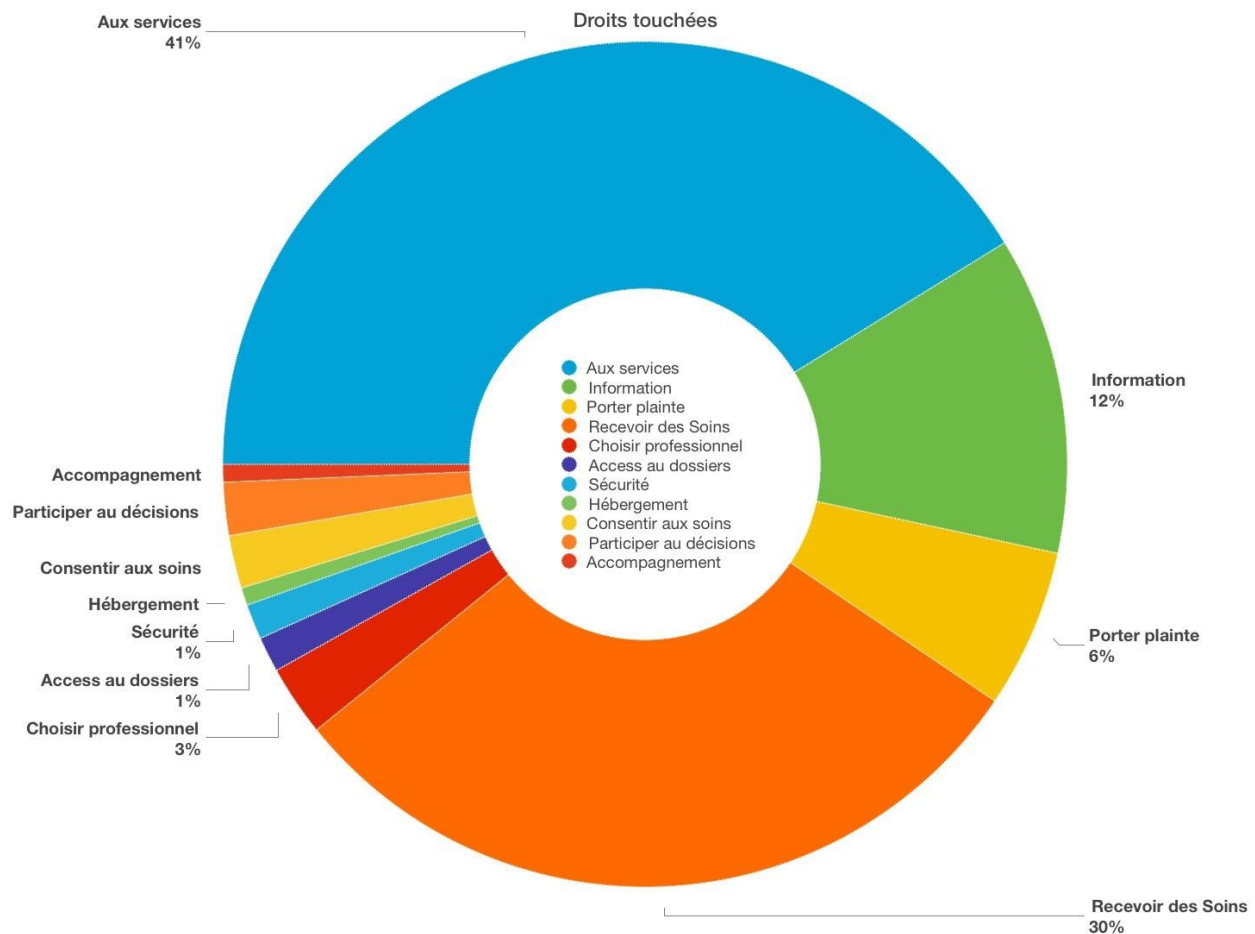
Au cours de l'année 2024-2025, le bureau du Comité a été sollicité à 123 reprises, marquant une hausse de la demande et soulignant notre rôle grandissant auprès des usagers.

Cette progression reflète la confiance croissante envers le Comité, ainsi que notre engagement soutenu envers la communication, l'écoute et l'accompagnement personnalisé. Les données ci-jointes présentent les différents modes de contact utilisés, mettant en évidence les canaux les plus fréquemment employés et notre capacité à nous adapter aux besoins variés des usagers.



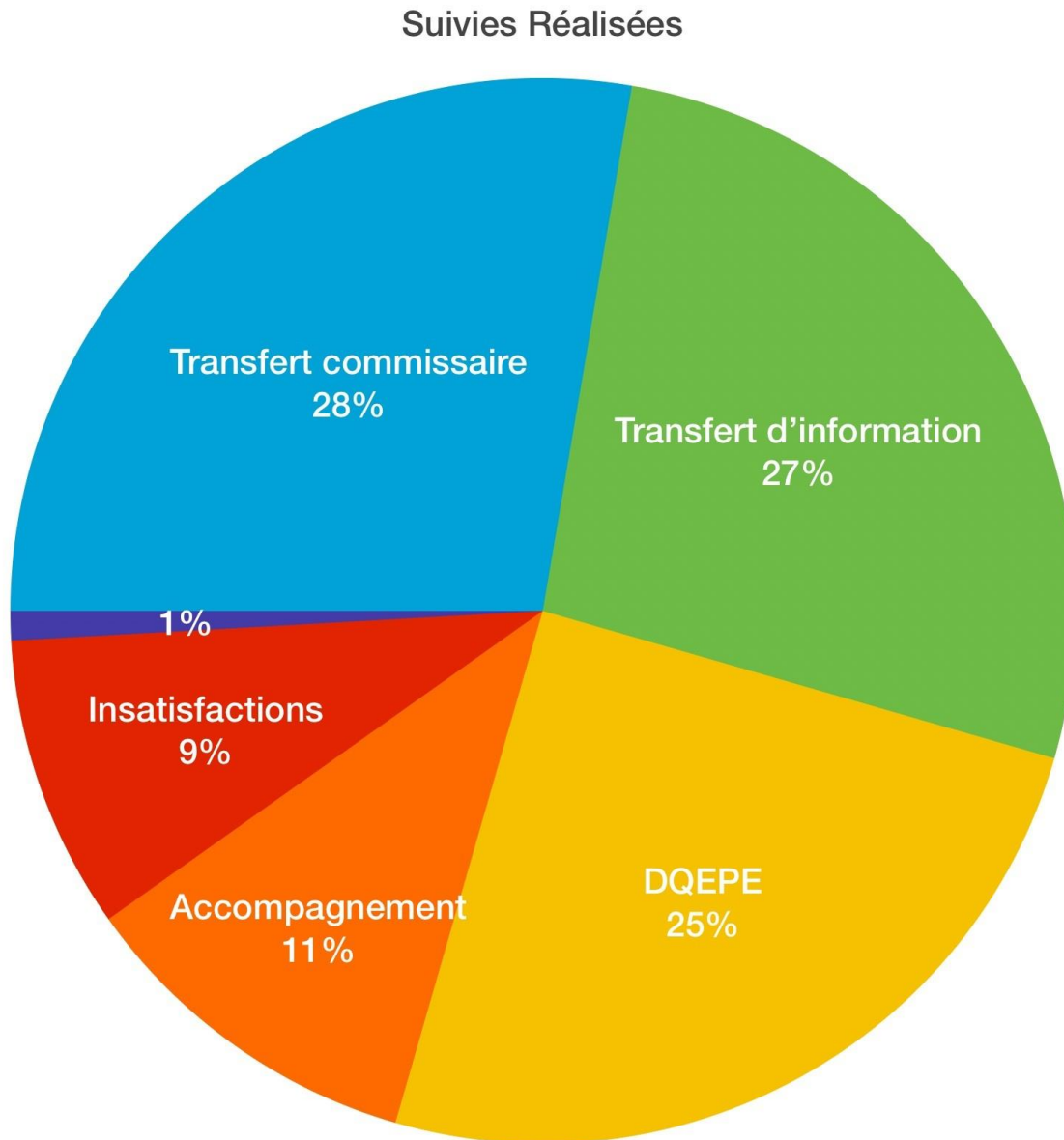
Rapport des activités de suivi (Droits)

Notre engagement envers le respect des droits des usagers se reflète dans le suivi attentif des situations où ces droits sont les plus souvent invoqués ou remis en question. En 2024-2025, les droits les plus fréquemment cités ont été le droit aux services, le droit de recevoir les soins et le droit à l'information. Le graphique ci-dessous illustre la fréquence de ces droits à travers l'ensemble des cas traités. Cette analyse nous permet de cerner les préoccupations récurrentes des usagers et d'orienter nos actions vers les domaines nécessitant un renforcement, afin d'assurer une protection constante et proactive des droits au sein de notre établissement.



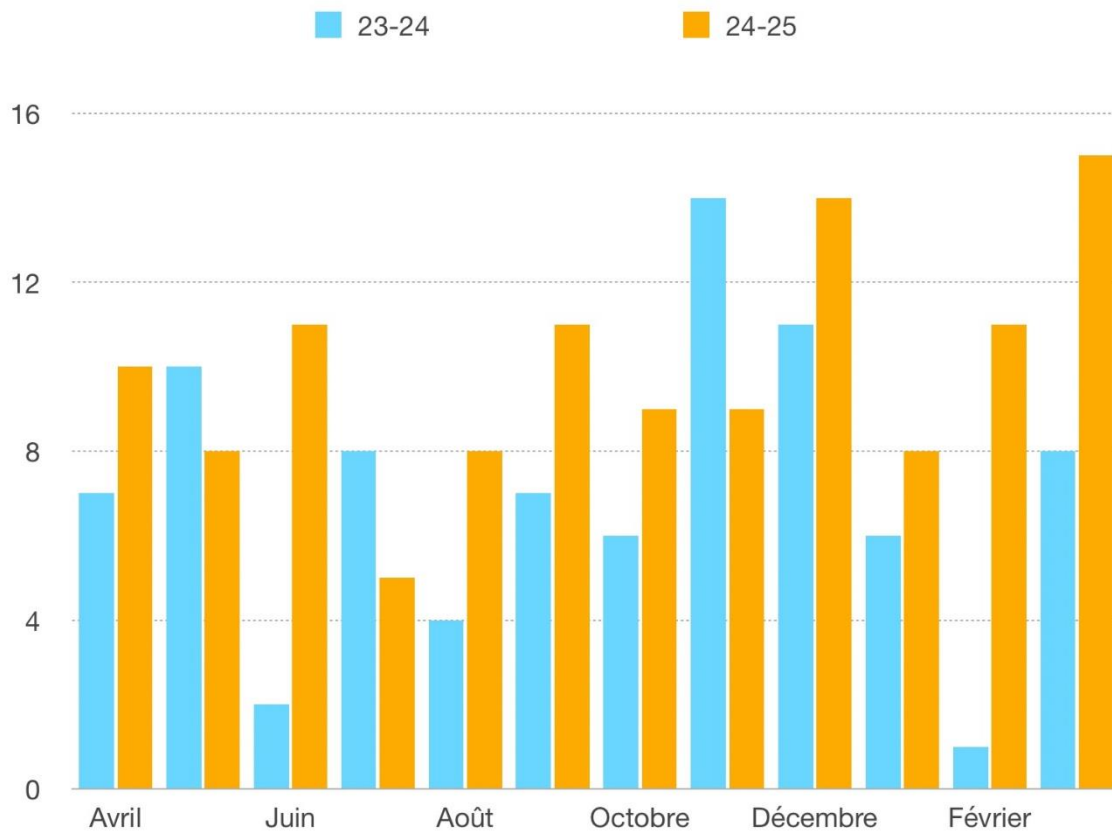
Rapport des activités de suivi (Suivies Réalisées)

Le graphique suivant démontre que plus de la moitié des demandes reçues cette année par le bureau du Comité ont nécessité un transfert vers le Commissaire aux plaintes ou la direction. Ce constat témoigne de la gravité des enjeux soulevés et de notre engagement à assurer un traitement rigoureux et structuré des préoccupations exprimées par les usagers.



Rapport des activités de suivi (Interventions)

Le graphique ci-dessus met en évidence une augmentation constante du nombre d'interventions traitées par le bureau du Comité au cours de l'année 2024-2025 comparativement à l'année précédente.



TENUE DES RENCONTRES

Date	Heure	Salle et coordonnées
16 avril 2024	18h	Salle de Réunion CUHMR - RMRC 311
14 mai 2024	18h	Salle de Réunion CUHMR - RMRC 311
12 juin 2024	18h	Salle de Réunion CUHMR - RMRC 311
3 sept. 2024	18h	Teams
18 sept. 2024 (AGA)	18h	Teams
16 oct. 2024	18h	Salle de Réunion CUHMR - RMRC 311
13 nov. 2024	18h	Salle de Réunion CUHMR - RMRC 311
11 déc. 2024	18h	Souper Noël
15 janv. 2024	18h	Teams
12 févr. 2024	18h	Teams
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 CIUSSS
- Rencontres avec le commissaire local
- Rencontres régulières avec la direction (Situation HMR, Situations aux Urgences, débarcadère, Fauteuils Roulants, Taxis etc.)
- Échanges avec l'équipe de bénévoles
-
- Présentation du Sondage

Formations

Les membres ont profité des formations diverses offerte par le RPCU

- Droits et obligations des usagers
- Le rôle et l'engagement des membres de comité

Melissa, Patrick, Ginette et Linda ont représenté le Comité des usagers lors du Congrès annuel du Regroupement provincial des Comités des usagers (RPCU), qui s'est tenu à Trois-Rivières du 25 au 27 septembre 2024. Ce congrès marquait le 20^e anniversaire du RPCU, sous le thème « 20 ans de défense des droits des usagers ». L'événement a permis aux participants de prendre part à des activités de réseautage, des ateliers pratiques, ainsi qu'à des discussions sur les enjeux actuels du réseau de la santé, notamment la mise en place de l'Agence Santé Québec et les impacts de la nouvelle gouvernance sur les droits des usagers.





Affiliations

- Le Comité a renouvelé ses affiliations au RPCU (Regroupement provincial des Comités des Usagers) et au CPM (Conseil pour la protection des malades) pour 2025-26

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

Informar 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
	Reconstruction de l'hôpital
	Campagne de visibilité (Dépliants/Affiches/présence dans l'hôpital)
	Expérience usager et accessibilité des services



CONCLUSION, ENJEUX ET RECOMMANDATIONS

1. Reconstruction de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont

Conclusion

Après plusieurs années d'attente depuis l'annonce initiale en 2018, le projet de réaménagement du pavillon principal de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont a été mis sur pause. Toutefois, l'année en cours a débuté de manière énergique, marquée par des conférences de presse et des mobilisations visant à exiger une date ferme de démarrage. Le Comité des usagers continue de suivre ce dossier de près.

Enjeux

Le principal enjeu demeure l'incertitude entourant le calendrier du projet. Ce flou a des répercussions concrètes sur la qualité des soins et l'environnement physique dans lequel les usagers reçoivent des services. De plus, l'absence d'un cadre clair de consultation pour les usagers dans ce projet majeur soulève des préoccupations quant à la représentativité et à l'humanisation des futurs espaces.

Recommandations

- Que le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal tienne informé le Comité des usagers de toute évolution liée au projet.
- Que des représentants du CUHMR soient officiellement intégrés aux tables de consultation dès les premières étapes de relance.
- Que la perspective des usagers soit intégrée de manière significative dans l'aménagement des espaces, afin de favoriser un environnement accessible, sécuritaire et humain.



2. Expérience usager et accessibilité des services

Conclusion

Malgré de nombreux constats, discussions et propositions au fil des années, plusieurs aspects essentiels à une expérience usager digne demeurent problématiques à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont. Le Comité des usagers continue de recevoir des commentaires récurrents sur des enjeux d'accessibilité, d'orientation et de services de base qui affectent directement la qualité de l'accueil et du séjour.

Enjeux

Le manque chronique de fauteuils roulants est une problématique bien connue, dénoncée depuis plusieurs années, sans solution durable à ce jour. Les plans et Comités mis en place n'ont pas permis de répondre adéquatement aux besoins. Cette situation engendre un stress inutile pour les usagers à mobilité réduite et pour leurs proches, et compromet leur autonomie dès leur arrivée à l'hôpital.

Dans le hall principal, on note un manque d'espaces pour s'asseoir, ce qui est particulièrement difficile pour les personnes âgées ou ayant des limitations physiques. Par ailleurs, l'espace de débarcadère est fréquemment encombré, notamment par la présence constante de taxis, rendant l'accès difficile et parfois dangereux pour les usagers en débarquement.

Enfin, bien que le déploiement du Wi-Fi ait commencé dans certaines zones, les chambres d'hospitalisation demeurent non couvertes. De plus, l'absence de service de télévision contribue à l'isolement des patients hospitalisés, particulièrement lors de séjours prolongés.

Recommandations

- Qu'un plan concret et assorti d'un échéancier soit mis en place pour résoudre le manque de fauteuils roulants de manière durable.
- Ajouter davantage de bancs ou de sièges dans le hall principal pour répondre aux besoins de repos des usagers.
- Améliorer la gestion de l'espace au débarcadère pour assurer un accès fluide et sécuritaire aux personnes arrivant en transport adapté ou en voiture.
- Compléter le déploiement du Wi-Fi dans toutes les chambres, et offrir un service minimal de télévision à l'ensemble des usagers hospitalisés.



3. Visibilité du CUHMR

Conclusion

Au cours de la dernière année, le Comité des usagers a mis en place plusieurs mesures concrètes pour améliorer sa visibilité : installation de nouvelles affiches, diffusion de messages sur les écrans internes, distribution de dépliants. Ces efforts ont porté fruit, avec une augmentation notable des demandes et une meilleure reconnaissance de notre rôle.

Enjeux

Malgré les progrès réalisés, une proportion importante d'utilisateurs – et même de membres du personnel – ignorent encore l'existence du Comité et son mandat. Cette méconnaissance limite notre capacité à rejoindre ceux et celles qui auraient besoin de notre soutien. L'absence de réflexe institutionnel à référer vers le CUHMR demeure un frein important.

Recommandations

- Poursuivre et renforcer les actions de visibilité dans l'ensemble de l'HMR, incluant les ressources intermédiaires, les cliniques externes et les unités de soins.
- Collaborer avec les équipes internes pour intégrer systématiquement une présentation du Comité lors de l'accueil des nouveaux employés.
- Travailler avec les communications du CIUSSS pour faire connaître notre mandat à l'ensemble du personnel, afin de favoriser les références vers notre Comité.



