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

Comité des Usagers HMR

Procès-Verbal AGA 2025

Date : 17 sept 2025

Heure : 18h

Lieu : TEAMS

Étaient présents :

Patrick Cothenet, Président
Linda Gaudreault
Suzanne Plourde
Pierrette Dussault
Suzanne Desbiens, CdU IUSSM
Fabien Besner, Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, CIUSSS-EMTL

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: 18h

2- MOT DU PRÉSIDENT

Le président remercie les membres pour leur engagement au cours de l'année et souligne particulièrement la contribution de l'ensemble des membres du comité ainsi que le soutien essentiel de la coordonnatrice, Mélissa Bellemare. Il souhaite également la bienvenue à la nouvelle membre, Pierrette Dussault.

Le président présente les principales réalisations de l'année :

- Participation active à la mobilisation pour la reconstruction de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont.
- Contribution aux travaux de la coalition citoyenne et médicale ayant mené à des avancées concrètes dans le projet de reconstruction.
- Accroissement de la visibilité du comité par la tenue de tables d'information et d'activités de sensibilisation auprès des usagers.
- Développement d'outils d'information et amélioration de la présence du comité dans l'établissement.
- Maintien d'une collaboration constructive avec la direction de l'hôpital sur plusieurs enjeux touchant notamment l'accessibilité et les équipements.

3- PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2024-2025

Le rapport annuel est présenté aux membres.

Parmi les faits saillants :

Représentation et partenariats

- Renouvellement des affiliations au RPCU et au CPM.
- Participation à plusieurs formations et activités provinciales.
- Renforcement des liens avec différents partenaires du réseau.

Sondage de satisfaction

Le sondage de satisfaction réalisé auprès des usagers a porté principalement sur l'expérience préhospitalière, l'hospitalisation et le suivi après hospitalisation.

Les principaux enjeux identifiés sont :

- Conditions d'hospitalisation et environnement physique;
- Difficultés liées à la communication avec les équipes de soins;
- Instructions de congé jugées parfois incomplètes;
- Difficulté d'obtenir un suivi après l'hospitalisation;
- Accessibilité aux fauteuils roulants;
- Accès limité au Wi-Fi;
- Difficultés liées aux services de divertissement et de télévision.

Traitement des demandes des usagers

Au cours de l'année, le comité a traité 123 demandes d'usagers.

Les interventions ont porté principalement sur :

- l'accès à l'information;
- les difficultés de communication;
- l'accompagnement des usagers;
- les démarches auprès de la direction;
- l'accompagnement relatif aux plaintes.

Les problématiques les plus fréquemment rapportées concernent :

- l'accès aux services;
- les listes d'attente;
- les retours d'appels;
- les suivis après un passage à l'urgence;
- les fauteuils roulants;
- le débarcadère principal;
- les délais chirurgicaux;
- la réception et la transmission de certaines requêtes médicales.

4. RAPPORT FINANCIER

Les membres prennent connaissance du rapport financier annuel présenté lors de l'assemblée.

Le président mentionne également le suivi d'un montant budgétaire demeuré en attente de régularisation et qui fera l'objet de démarches auprès de la direction afin que les sommes soient réattribuées au budget du comité.

Résolution AGA 2025-01

Il est proposé d'adopter le rapport annuel d'activités et le rapport financier 2024-2025.

Proposé par : Suzanne Plourde

Appuyé par : Linda Gaudrault

Adopté à l'unanimité.

5. PRIORITÉS 2025-2026

Les orientations suivantes sont présentées :

- Développer davantage les tables d'information auprès des usagers;
- Poursuivre les activités de promotion des droits des usagers;

- Intensifier les visites dans les unités et les secteurs cliniques;
- Continuer les activités de recrutement et d'intégration des nouveaux membres;
- Participer activement au suivi du projet de reconstruction de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont;
- Assurer une représentation des usagers dans le dossier du Dossier santé numérique;
- Effectuer un suivi systématique des recommandations issues des sondages réalisés au cours des dernières années;
- Poursuivre les démarches visant l'amélioration de l'accès aux fauteuils roulants, au Wi-Fi et aux services d'information à l'entrée principale de l'hôpital.

6. PÉRIODE DE QUESTIONS

Des échanges ont lieu avec les participants au sujet :

- du Dossier santé numérique et de la protection des renseignements personnels;
- des mécanismes de traitement des plaintes;
- de la participation citoyenne;
- de différents enjeux touchant les usagers du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

7. ÉLECTIONS

À la suite de la clôture de l'assemblée générale annuelle, les membres procèdent au renouvellement des fonctions.

Résolution AGA 2025-02

Il est proposé que Patrick Cothenet poursuive son mandat à titre de président du Comité des usagers HMR.

Proposée par : Linda Gaudreault
Appuyée par : Pierrette Dussault

Adoptée à l'unanimité.

8. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

L'ordre du jour étant épuisé, le président remercie les participants.

La séance est levée à 20h45.