

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance tenue le : 14 juin 2016

Point de décision

Point d'information

### SUJET :

**DÉPÔT DES ENJEUX PRIORITAIRES ET RECOMMANDATIONS DU COMITÉ  
DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ (CUCI)**

**PERSONNE RESPONSABLE :** Mme Geneviève Hotte/Mme Pierrette Guillaud

**DIRECTION :** Conseil d'administration

**SECTEUR D'ACTIVITÉ :** Comité des usagers du centre intégré

**DURÉE :** 10 minutes

### SOMMAIRE :

Faisant suite à une lettre transmise le 25 mai dernier par le comité des usagers du centre intégré à la présidente du conseil d'administration et conformément à la circulaire 2016-021 émise par la Direction générale de la planification, de l'évaluation et de la qualité du MSSS, le comité des usagers du centre intégré CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CUCI) doit rendre compte de ses activités et ses dépenses auprès du conseil d'administration. Il doit notamment formuler une liste des enjeux prioritaires et ses recommandations pour l'amélioration de la qualité. La reddition de comptes complète doit être transmise au conseil d'administration avant le 31 mai de chaque année.

Enfin, au plus tard le 30 septembre suivant de chaque année, le conseil d'administration transmet au MSSS cette reddition de comptes, ainsi que la description des suivis qu'il a accordés, ou qu'il entend donner aux recommandations formulées à son attention, par son comité des usagers.

Les établissements doivent informer leur comité des usagers, des présents paramètres budgétaires qui sont effectifs à compter de 2016-2017.

### OBJECTIF POURSUIVI :

Informer le conseil d'administration

**IMPACT FINANCIER :**

Respecter les paramètres budgétaires relatifs au financement des comités des usagers des centres intégrés accompagnant la circulaire 2016-021 (annexe 5), et ce, selon l'établissement.

**PROJET DE RÉOLUTION :**

N/A

Montréal, le 25 mai 2016

Madame Geneviève Hotte  
Présidente du Conseil d'administration  
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Objet : Enjeux prioritaires et recommandations du comité des usagers du centre intégré (CUCI)

---

Madame,

Conformément à la circulaire 2016-021 émise par la Direction générale de la planification, de l'évaluation et de la qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, le comité des usagers du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (CUCI) doit formuler une liste des enjeux prioritaires et ses recommandations pour l'amélioration de la qualité et transmettre le tout au conseil d'administration avant le 31 mai de chaque année.

Voici donc une liste des enjeux prioritaires telle qu'établie par les comités des usagers continués ainsi que leurs recommandations pour l'amélioration de la qualité pour l'exercice 2016-2017.

#### Comité des usagers d'Ahuntsic et Montréal Nord

*Enjeu prioritaire* : La mixité de la clientèle. Un dossier a été préparé en 2013 à ce sujet et avait reçu l'approbation de la direction du CSSS. Il serait souhaitable de regrouper les personnes en perte cognitive qui ont des problèmes de comportement. Il avait été question de regrouper ces personnes au Centre Paul-Lizotte, sur un étage qui devait être aménagé à cet effet. Les personnes qui errent et qui fouillent dans les chambres des autres, entre autres, sont dérangementes pour les personnes qui ne présentent pas ces comportements et qui n'aiment pas qu'on vienne fouiller dans leurs affaires. Il en est de même pour des personnes qui auraient des comportements colériques.

*Recommandation* : Il serait donc intéressant de regrouper ces personnes dans un même département, selon les types de comportement, et de donner au personnel la formation nécessaire pour les aider.

*Enjeu prioritaire* : Peinture des aires communes dans nos quatre centres d'hébergement. Selon les recommandations du ministère, les cuisinettes, les salons, les portes de chambre, les mains courantes, les corridors ont grand besoin de peinture. Les lieux sont mal entretenus (on parle ici de peinture défraîchie, abîmée et éraflée, et non pas de propreté/hygiène). Le Comité milieu de vie a procédé à des achats pour décorer, mais tout a été stoppé.

*Recommandation* : Si on veut respecter l'idée d'un milieu de vie, il faudrait procéder à ces travaux de peinture le plus rapidement possible.

### Comité des usagers du Nord-de-l'Île-Saint-Laurent (anciennement Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent)

*Contexte* : Il y a deux ans, ce comité avait mis sur pied un sous-comité « Alimentation » en vue de mener une étude d'observation de l'activité repas dans les divers centres d'hébergement du territoire. Cette étude s'est étalée sur plus d'un an et a compris plusieurs volets : établissement d'une méthodologie de travail, observation des diverses installations alimentaires, observation de l'activité repas sur les diverses unités de vie (soit une quarantaine d'observations en tout) et rédaction d'un rapport présentant les points positifs observés et les points nécessitant une amélioration, ainsi que diverses recommandations. Ce rapport a été remis à la direction en octobre 2015.

*Enjeu prioritaire* : Assurer, auprès de la direction, le suivi du rapport du sous-comité « Alimentation ».

*Recommandation* : Ce comité est d'avis que la direction devrait non seulement l'informer des décisions prises en matière d'alimentation, mais également et surtout le consulter avant la prise de décisions afin que celui-ci puisse être, en tant que porte-parole des usagers, en mesure de donner son avis sur les décisions qui auront un impact sur l'offre alimentaire.

### Comité des usagers de l'Hôpital Rivière-des-Prairies

*Enjeu prioritaire* : De par son mandat, le comité des usagers doit évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus. À l'heure actuelle, aucun outil d'évaluation continue n'existe (à l'exception de l'évaluation formelle requise par le ministère). Seul le volume de plaintes guide les actions à prendre.

*Recommandation* : Acquérir des outils d'évaluation de la qualité des services offerts et/ou collaborer avec l'installation au développement d'un outil de mesure approprié.

*Enjeu prioritaire* : Depuis la mise en place de la nouvelle structure, les comités des usagers ne sont pas mis au courant des situations/projets/changements pouvant affecter les usagers de l'installation qu'ils représentent. Leurs opinions ne sont pas obtenues et ils ne participent pas au processus décisionnel.

*Recommandation* : Un processus de communication formel doit être développé et mis en place afin de partager adéquatement l'information.

### Comité des usagers de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

*Enjeu prioritaire* : Continuer les causes dans lesquelles ce comité s'est engagé.

*Recommandation* : Fournir à ce comité un local approprié. Les membres bénévoles de ce comité menacent sinon de démissionner.

### Comité des usagers de la Petite-Patrie et de Villeray

*Contexte* : Le président de ce comité ainsi qu'un autre membre de longue date ont remis leur démission en mars dernier. Ce comité a été particulièrement déçu de ce qui a été perçu comme une façon centralisée de gérer les relations, de l'absence de

lien réel entre les comités des usagers continués et les personnes liées aux établissements qu'ils représentent, les privant ainsi d'information sur les enjeux locaux. Ce comité est donc en voie de restructuration.

Nous croyons comprendre, toujours selon la circulaire mentionnée précédemment, que le conseil d'administration devra fournir une réponse formelle et publique aux recommandations du CUCI et en assurer le suivi. Si vous avez besoin d'un complément d'informations pour vous permettre de vous acquitter de cette responsabilité, n'hésitez pas à communiquer avec la soussignée.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.



Pierrette Guillaud  
Présidente

Comité des usagers du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

- c.c.
- Madame Lise Fortin, Directrice adjointe – Hébergement, Responsable des comités des usagers et des comités de résidents
  - Madame Monique Prévost, présidente, comité des usagers d'Ahuntsic et Montréal-Nord
  - Monsieur Julien St-Jean, président, comité des usagers de l'Hôpital Rivière-des-Prairies
  - Madame Louise Harvey, présidente, comité des usagers de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal