

## FICHE DE PRÉSENTATION

<b>SUJET :</b>	<b>RAPPORT D'ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS DU CIUSSS NIM</b>
----------------	--

CONSEIL D'ADMINISTRATION					
Section complétée par la DG	Date	Décision	Consentement	Discussion	Information
Conseil d'administration du :	27 sept. 17				X
• Sous-comités du CA					

COMITÉS :	Date	Décision	Consentement	Discussion	Dépôt pour Info	CA *
COMITÉ DE RÉGIE						
COMITÉ DE DIRECTION						
• Administration /soutien						
• Affaires cliniques						
• Affaires académiques						
SOUS-COMITÉS DGA :						
• COMITÉ EXÉCUTIF DU CMDP						

<b>PERSONNE RESPONSABLE :</b> Mme Pierrette Guillaud	<b>DURÉE :</b> 2 minutes
<b>DIRECTION :</b> Présidente du Comité des usagers	

<b>DOCUMENT (S) :</b> <small>(autres que la fiche de présentation)</small>	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<b>POWERPOINT :</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
---	---	---------------------	---

<b>A. DESCRIPTION SOMMAIRE</b> (données de base, enjeux, position des parties intéressées, solutions possibles, autres informations pertinentes) :
Dépôt du rapport d'activités 2016-2017 du Comité des usagers du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

<b>B. SOLUTION RECOMMANDÉE :</b>
S/O

<b>C. EVALUATION DES IMPACTS ET DES RISQUES</b> (directions concernées, impacts financiers, impacts sur clientèle, risques, etc.) :
S/O

<b>D. RÉOLUTION PROPOSÉE</b>
S/O

---

## **Rapport d'activités 2016-2017**

Comité des usagers du Centre intégré  
universitaire de santé et de services sociaux  
du Nord-de-l'Île-de-Montréal

---

## Identification

Nom du comité des usagers

**Comité des usagers du centre intégré**

Sélectionnez le nom de votre établissement (CISSS ou CIUSSS).

CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

## Coordonnées

Adresse postale du comité :

555, boul. Gouin Ouest, Montréal, Québec, H3L 1K5

N° de téléphone du comité : 514-331-5827

Courriel du comité : [comite.usagers.bcstl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:comite.usagers.bcstl@ssss.gouv.qc.ca)

## Indiquez le nom des comités des comités des usagers

Comité des usagers d'Ahuntsic-Montréal-Nord

Comité des usagers du Nord-de-l'Île-Saint-Laurent

Comité des usagers de La Petite-Patrie-Villeray

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

Comité des usagers de l'Hôpital en santé mentale Rivière-des-Prairies

## Mot de la présidente

L'année 2016-2017, la deuxième d'un mandat de trois ans, en a été une de stabilisation. Après une année qui s'était déroulée sous le signe du changement et après avoir perdu nos repères suite à la création du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, nous avons recommencé à tisser des liens avec les nouveaux responsables des diverses directions de l'établissement. Nous avons ainsi été en mesure de discuter avec eux des enjeux et des problématiques touchant les droits des usagers.

Après une période d'incertitude quant à la survie à moyen et à long terme des comités des usagers locaux par suite de la création au printemps 2015 de comités des usagers centraux, les CUCI (comités des usagers des centres intégrés), l'avenir s'annonce un peu plus certain. En effet, à plusieurs reprises depuis, le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Gaétan Barrette, a rassuré les membres du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) que leur avenir n'était nullement remis en question. Nous avons donc

poursuivi nos activités dans un climat relativement serein.

Deux comités des usagers ont malgré tout traversé une période difficile au cours de la dernière année. Le comité des usagers de La Petite-Patrie–Villeray s'est retrouvé sans président et avec un nombre très restreint de membres. La secrétaire-trésorière du CUCI a agi à titre de présidente par intérim pendant toute l'année avec pour objectif de remettre ce comité sur pied. En juin 2016, le comité des usagers de l'Hôpital en santé mentale Rivière-des-Prairies a vu la démission de l'ensemble de ses membres. Ce n'est qu'en mars dernier qu'une personne a assumé le rôle de président par intérim, également avec pour objectif de remettre ce comité sur pied. Au cours de la prochaine année, le CUCI suivra de près l'évolution de ces deux comités.

Au printemps dernier, pour la première fois, le CUCI a été invité à soumettre au conseil d'administration de l'établissement ses enjeux prioritaires et ses recommandations à cet égard. Le 25 mai 2016, nous avons donc informé le CA que nos enjeux prioritaires étaient les suivants :

1. CU d'Ahuntsic–Montréal-Nord : regrouper les personnes en perte cognitive qui ont des problèmes de comportement, d'une part, et peindre les aires communes dans les quatre CHSLD du secteur, d'autre part ;
2. CU du Nord-de-l'Île–Saint-Laurent : assurer, auprès de la direction, le suivi du rapport du sous-comité « Alimentation » mis sur pied en 2014 par le comité des usagers pour mener une étude d'observation de l'activité repas dans les divers centres d'hébergement du territoire ;
3. CU de l'Hôpital en santé mentale Rivière-des-Prairies : acquérir des outils d'évaluation de la qualité des services offerts ;
4. CU de l'Hôpital du Sacré-Cœur-de-Montréal : continuer les causes dans lesquelles ce comité est engagé.

À l'automne 2016, la direction nous a remis un plan d'action détaillant les mesures que l'établissement comptait prendre à l'égard des enjeux prioritaires des divers comités des usagers de l'établissement. Le CUCI a suivi l'évolution de ce plan d'action.

Pour la prochaine année, l'enjeu prioritaire du CUCI portera sur le dossier des soins à domicile. Les comités des usagers des trois réseaux locaux de services, à savoir le Nord-de-l'Île–Saint-Laurent, Ahuntsic–Montréal-Nord et La Petite-Patrie–Villeray, se sont associés à la direction adjointe des soins et services à domicile et des ressources non institutionnelles de l'établissement et à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance organisationnelle et de l'éthique pour mener un sondage de satisfaction auprès de la clientèle qui reçoit des soins à domicile. Pour réaliser ce sondage, qui sera mené au cours des prochains mois, nous avons retenu les services de Médaillon Groupe Conseils.

La prochaine année comportera certainement son lot de défis. En plus de poursuivre notre

mission, nous devons continuer à clarifier notre rôle dans la nouvelle structure du CIUSSS. Pour ce faire, nous comptons maintenir notre collaboration avec les divers intervenants.

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

## Coordonnées professionnelles des membres

<b>Président</b>	Prénom : Pierrette	Nom : Guillaud
	N° de téléphone du comité : 514-331-3025, poste 71306	
	Courriel du comité : comite.usagers.bcstl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale du comité : 555,boul. Gouin Ouest, Local I-212, Montréal, Québec, H3L 1K5	
<b>Répondant de l'établissement auprès des CU</b>	Prénom : Lise	Nom : Fortin
	N° de téléphone : 514-384-2000, poste 2236	
	Courriel : Lise.Fortin.CNMTL@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : CHSLD Laurendeau, 1725, boul. Gouin Est, Montréal, Québec, H2C 3H6	
<b>Personne ressource, si applicable</b>	Prénom : Lise	Nom : Liboiron
	N° de téléphone du comité : 514-601-9225	
	Courriel du comité : cu.csssamn@outlook.com	
	Adresse postale du comité : CHSLD Laurendeau, 1725, boul. Gouin Est, Montréal, Québec, H2C 3H6	



## **Priorités et réalisations de l'année écoulée**

(grandes réalisations et priorités du comité)

Nous avons assuré le suivi des enjeux prioritaires et des recommandations du CUCI déposés auprès du Conseil d'administration en mai 2016.

Le 29 septembre 2016, dans le cadre de la semaine des droits des usagers, nous avons tenu un kiosque au Complexe Desjardins. À cette occasion, nous avons rencontré et discuté avec des usagers du secteur du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Cette activité de visibilité avait été organisée conjointement avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

En novembre 2016, nous avons tenu une rencontre d'information auprès de tous les comités des usagers et de résidents du territoire à laquelle nous avons invité le président-directeur général (PDG) du CIUSSS, D<sup>r</sup> Pierre Gfeller. Au cours de cette rencontre nous avons informé les membres présents des réalisations du CUCI depuis sa création.

En novembre 2016, nous avons participé au Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD organisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux et tenu au Palais des Congrès de Montréal.

Nous avons entrepris un projet d'uniformisation des outils de promotion des comités membres. Ainsi, nous avons produit un calendrier et un dépliant, communs à l'ensemble des comités, qui présentent notamment les droits des usagers. Nous avons également produit un texte qui est présenté sur les écrans dans les différentes installations du CIUSSS et qui présente notamment le mandat des comités et les coordonnées pour nous joindre.

Nous avons créé une ligne téléphonique centrale pour le CUCI. Lorsque les usagers composent le numéro, ils sont automatiquement dirigés vers leur comité des usagers local.

Nous avons été invités à participer à plusieurs comités de l'établissement, dont le comité transversal Milieu de vie et le Comité d'utilisateurs en alimentation mis sur pied par le PDG du CIUSSS.

En collaboration avec la direction adjointe des soins et services à domicile et des ressources non institutionnelles de l'établissement et avec la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance organisationnelle et de l'éthique, nous avons entrepris une démarche visant à vérifier le degré de satisfaction des personnes qui reçoivent des soins à domicile. Ce sondage devrait être mené au cours du prochain exercice.

La présidente du CUCI siège au Conseil d'administration de l'établissement, ainsi qu'au Comité de la vigilance et de la qualité du CA.

La présidente du CUCI a participé à deux rencontres de la Table des présidents des CUCI, une première dans le cadre du congrès du RPCU en octobre 2016 et une deuxième en mars 2017. Au cours de la deuxième rencontre, le ministre de la Santé et des Services sociaux était

présent pour discuter avec les participants.

Le service des Communications de l'établissement a publié un article présentant le CUCI dans le journal interne, Le Nordet, augmentant la visibilité du comité auprès du personnel de l'établissement.

## Plan d'action

Le comité a un plan d'action :    Oui             Non

## Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

Tous les comités ont distribué dans les CHSLD un calendrier uniforme présentant les droits des usagers. De plus, ils ont distribué dans les CHSLD ainsi que dans les CLSC et les centres hospitaliers, un dépliant uniforme informant les usagers du mandat des comités et des droits des usagers. Plusieurs comités de résidents ont tenu des activités d'accueil pour les nouveaux résidents. Certains comités de résidents ont tenu des cafés-rencontres et ont présenté une pièce de théâtre en lien avec leur mandat. Divers articles de promotion ont également été remis aux résidents (signets, lingettes, tablettes et crayons).

### CU d'Ahuntsic-Montréal-Nord

Le CU a publié des chroniques dans les journaux locaux qui élaborent une situation en lien avec un droit.

### CU du Nord-de-l'Île-Saint-Laurent

Le CU a tenu des kiosques d'information dans les CLSC du territoire dans le cadre de la Semaine des droits des usagers ainsi que dans le cadre du Salon des aînés organisé par la Table de concertation des aînés de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent. Il a distribué le calendrier des droits aux personnes qui reçoivent des soins à domicile.

### CU de La Petite-Patrie-Villeray

Le CU a publié des chroniques dans les journaux locaux qui élaborent une situation en lien avec un droit.



## **Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers** (décrire les activités du comité)

Tous les comités ont régulièrement invité des membres de la direction pour obtenir de l'information utile à leurs mandats ou encore pour indiquer les insatisfactions des usagers en vue de trouver des correctifs. De nombreux comités ont inscrit des membres au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers tenu du 19 au 21 octobre 2016 sous le thème « La peur des représailles... Le devoir d'agir! ». Les comités des usagers des trois réseaux locaux de services ont rencontré la directrice adjointe à l'Hôtellerie qui est venue leur expliquer les changements dans l'offre alimentaire dans les CHSLD.

CU du Nord-de-l'Île-Saint-Laurent

En collaboration avec les comités de résidents, le CU a continué d'assurer le suivi du rapport du sous-comité « Alimentation », déposé en octobre 2015, auprès de la direction.

## **Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus** (décrire les activités du comité)

Tous les comités ont assuré un suivi rigoureux des messages laissés dans leur boîte vocale.

Les trois comités des usagers du territoire ont retenu les services de Médaillon Groupe Conseils pour la tenue d'une évaluation du degré de satisfaction des usagers du soutien à domicile. Pour ce faire, ils se sont joints à la direction adjointe des soins et services à domicile et des ressources non institutionnelles de l'établissement et à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance organisationnelle et de l'éthique. Ce sondage de satisfaction sera réalisé au cours des prochains mois.

## **Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers** (décrire les activités du comité)

Un comité de résidents a offert de l'assistance à des résidents en conflit avec l'établissement et a accompagné un résident pour une rencontre avec l'administration.

Comme chaque année, les comités s'étaient engagés à accompagner toute personne qui en ferait la demande dans le processus du dépôt de plaintes. Aucune telle demande ne leur a été présentée. Toutefois, les comités ont donné suite aux doléances qui leur ont été communiquées par courriel ou par téléphone. Pour ce faire, ils ont communiqué avec les directions impliquées pour s'assurer que des mesures seraient prises pour remédier aux problématiques soumises à leur attention, ou ils ont transmis l'information à la commissaire

locale aux plaintes et à la qualité des services.

## **Assistance et accompagnement effectués par le comité**

(indiquez le nombre d'interventions du comité et précisez sommairement les sujets traités)

Les comités des usagers du territoire n'ont reçu aucune demande d'accompagnement cette année.

## **Représentation**

Faire rapport annuellement au conseil d'administration des activités des CU et des CR. Porter la voix de l'ensemble des usagers et des résidents auprès du comité de vigilance et de la qualité ainsi que d'autres comités de travail de l'établissement

Le 22 mai 2017, le CUCI a présenté au conseil d'administration une liste des enjeux qu'il considère prioritaires ainsi que ses recommandations à cet égard. De plus, le comité présentera un rapport d'activités consolidé au conseil d'administration vers la fin juin 2017.

La présidente du CUCI est membre du comité de vigilance et de la qualité et a assisté à toutes les réunions tenues par ce comité depuis sa création à l'hiver 2016.

La présidente du CUCI a également été membre du comité d'utilisateurs en alimentation mis sur pied par le président-directeur général de l'établissement. Ce comité a tenu 4 rencontres entre le début décembre 2016 et la fin février 2017 et a remis au PDG un ensemble de recommandations visant l'alimentation. Une rencontre de suivi doit avoir lieu en juin prochain quant aux suites qui auront été données par l'établissement à l'égard de ces recommandations.

## **Coordination**

Initier et coordonner des projets bénéficiant à l'ensemble des comités afin de soutenir la réalisation de projets spéciaux visant à renseigner les usagers sur leurs droits et leurs, ou à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des usagers. Coordonner auprès des CU et des CR les activités liées à la consolidation de l'ensemble des rapports d'activités.

Le CUCI a travaillé en collaboration avec la direction du CIUSSS, le service des Communications et une agence de communication en vue de poursuivre l'harmonisation des outils de promotion des comités (calendriers, cahiers d'activités, page Web, etc.).

Le CUCI produit encore une fois cette année un rapport d'activités consolidé qui présente les réalisations de l'ensemble des comités des usagers et de résidents.

## **Harmonisation**

Encadrer et uniformiser les règles de fonctionnement, les modalités d'autorisation pour les dépenses et celles portant sur la reddition de comptes de l'ensemble des comités.

Intervenir s'il y a lieu dans la résolution de conflits entre membres au sein des comités sous sa responsabilité ou en lien avec leurs activités dans l'établissement.

Le CUCI a laissé aux divers comités la liberté de choisir entre deux modèles de règlements sur les règles de fonctionnement, soit le nouveau modèle proposé par le RPCU et l'ancien modèle provenant de l'AQESSS.

## **Tenue des rencontres du comité (dates)**

10 mai 2016

20 septembre 2016

2 novembre 2016

6 décembre 2016

31 janvier 2017

7 mars 2017

## **Autres rencontres**

(indiquez et précisez le type de rencontres)

L'an dernier, le CUCI avait mis sur pied un sous-comité en vue de l'harmonisation des outils de communication. Plusieurs rencontres ont eu lieu entre ce comité, des membres de la direction, des membres du service des Communications et une agence de communication.

Deux membres du CUCI ont été invitées à devenir membres du comité transversal Milieu de vie et ont assisté aux réunions de ce comité.

Par ailleurs, la présidente du CUCI a assisté à de nombreuses rencontres avec divers membres de la direction.

## **Formations et conférences suivies par le comité**

(nommez les formations et conférences auxquelles le comité a assisté)

Plusieurs membres des divers comités ont participé au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) tenu en octobre 2016.

Plusieurs membres des divers comités ont participé à la formation de base du RPCU donnée

le 17 février 2017.

Plusieurs membres ont participé au colloque pour le Mieux-être des aînés organisé par Le Point en santé et tenu le 15 mars 2017.

## **Enjeux Prioritaires**

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui x Non

Soutien à domicile (CUCI), dossier de l'alimentation (CU du Nord-de-l'Île-Saint-Laurent), fermeture de l'accueil psychosocial au CLSC d'Ahuntsic (CU d'Ahuntsic-Montréal-Nord), manque de communication quant aux services de travailleurs sociaux qui suivent des enfants en santé mentale (CU de La Petite-Patrie-Villeray) et remise sur pied du comité des usagers (CU de l'Hôpital en santé mentale Rivière-des-Prairies).

## **Activités et projets prévus pour l'année prochaine**

Les trois comités des usagers du territoire ont retenu les services de Médailon Groupe Conseils pour la tenue d'une évaluation du degré de satisfaction des usagers du soutien à domicile. Pour ce faire, ils se sont joints à la direction adjointe des soins et services à domicile et des ressources non institutionnelles de l'établissement et à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance organisationnelle et de l'éthique. Ce sondage de satisfaction sera réalisé au cours des prochains mois.

Le CUCI s'activera à finaliser l'harmonisation des outils de communication. De plus, le CUCI s'assurera du suivi donné aux enjeux prioritaires et aux recommandations communiquées au conseil d'administration en mai 2017. Le recrutement de nouveaux membres demeure un enjeu pour l'ensemble des comités.

L'ensemble des comités distribueront aux usagers et aux résidents un calendrier qui répond mieux aux besoins de la clientèle. Ils distribueront également un nouvel outil de promotion, à savoir un cahier d'activités, qui présente le mandat des comités et les droits des usagers.

Certains comités de résidents présenteront une pièce de théâtre au printemps 2017.

Un comité de résidents prévoit faire un sondage de satisfaction auprès des résidents aptes et de toutes les familles à l'automne 2017.

Le recrutement demeure une priorité pour l'ensemble des comités.

#### CU d'Ahuntsic–Montréal-Nord

L'accès aux travailleurs sociaux par suite de la fermeture de l'accueil psychosocial au CLSC d'Ahuntsic fera l'objet d'un suivi rigoureux.

Le texte de quelques annonces dans les journaux locaux sera modifié afin d'atteindre la clientèle qui reçoit des services à domicile.

Une attention toute particulière sera portée au processus de transfert des résidents du CHSLD Louvain qui sera fermé en juin 2018.

#### CU du Nord-de-l'Île–Saint-Laurent

Le comité suivra de près le déroulement des travaux de rénovation du CHSLD de Cartierville, qui ont débuté en décembre 2016 et qui s'étaleront sur environ 30 mois, et il surveillera les impacts pour les résidents.

Le comité continuera également d'assurer le suivi des recommandations du sous-comité « Alimentation » ainsi que de celles du comité d'utilisateurs en alimentation.

#### CU de La Petite-Patrie–Villeray

Le texte de quelques annonces dans les journaux locaux sera modifié afin d'atteindre la clientèle qui reçoit des services à domicile.

Une conférence sur les droits des usagers sera offerte aux usagers du secteur à l'occasion de l'assemblée générale annuelle du comité à l'automne 2017.

#### CU de l'Hôpital en santé mentale Rivière-des-Prairies

Le comité s'activera à recruter de nouveaux membres avec l'aide de la direction adjointe, il organisera des activités et il tiendra des activités visant à augmenter la visibilité du comité dans l'installation.

### **Autoévaluation du comité**

Le comité a procédé à son évaluation : Oui  Non x

## Conclusion

Le CUCI entend poursuivre son mandat, et ce, en collaboration avec la direction. De plus, nous continuerons à travailler étroitement avec les comités des usagers et les comités de résidents.

## Rapport financier

Rapport financier joint

## Signature

(signé) *Pierrette Guillaud*

---

Pierrette Guillaud, présidente

Date :

2017-05-30