



INSTITUT DE
CARDIOLOGIE
DE MONTRÉAL

COMITÉ
des usagers

COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

Rapport annuel d'activités 2022-2023

Présenté à l'assemblée générale du 30 mai 2023

Table des matières

- Mot du président
- Membres du Comité des usagers (CU) de l'Institut de Cardiologie de Montréal (ICM)
- Bilan d'activités et réalisations 2022 - 2023
 - Nos d'actions
 - Représentations
 - Actions sur le terrain
 - Demandes d'assistance
 - Efforts des membres
 - Nos réalisations
 - Suivis des priorités
 - Notre gouvernance
 - Bilan financier
 - Auto-évaluation du CU 2022-2023
- Priorités, recommandation et enjeux 2022-2023
 - Nos priorités - 2022-2023
 - Recommandation du CU

Annexe

- Résultats détaillés de l'auto-évaluation du CU 2022-2023
- Le comité des usagers de l'ICM
 - Mission du Comité
 - Valeurs du Comité
 - Mandat du Comité
 - Rôle des représentants du Comité aux comités de l'ICM
 - Règles de conduite des membres du Comité
 - Les droits des usagers

Mot du président du Comité des usagers de l'ICM



Alain Deguire – Président

Malheureusement encore cette année, le Comité des usagers de l'ICM a eu des activités réduites en comparaison de l'année précédente (le Covid n'est pas en cause). Le CU a rencontré aussi des problèmes de recrutement et de rétention. Cette année, le CU s'est questionné sur son mandat et sa réalisation. Le CU essaie d'identifier les causes qui expliqueraient ces problèmes.

L'ICM fait aussi face à une augmentation des listes d'attente, notamment en chirurgie et des examens, et ce malgré beaucoup d'efforts afin de les réduire. Le CU appuie et salue les plans d'action mis en place par l'ICM afin de contrer ces augmentations. Cependant, il y a aussi une augmentation dans les délais d'attente pour une consultation en clinique externe. En novembre 2022, le délai d'attente pour un rendez-vous était en moyen de 202 jours (médiane 145 jours). Le CU est préoccupé par cette situation plus particulièrement en considérant qu'il n'y a pas d'indicateurs permanents comme pour les listes d'attente en chirurgie et des examens.

Au nom des usagers de l'ICM et du CU, un Merci est très approprié pour exprimer notre reconnaissance à la collectivité de l'Institut de Cardiologie de Montréal. Malgré les circonstances d'une complexité inédite, beaucoup a été fait pour maintenir une prestation optimale de soins.

Le CU veut souligner l'implantation du centre de soins de jour, qui est un avantage substantiel dans les soins aux usagers.

Merci à nos usagers et leurs proches pour la confiance accordée au cours de cette année, tout ce que l'équipe de ICM a fait c'était fait avec vous, pour vous. Je veux souligner le travail des membres du Comité des usagers pour leurs présences et leur soutien.

L'année qui se termine laisse le CU dans un questionnement sur ces activités et plus particulièrement celles en liens avec ses partenaires. Le CU doit avec ses partenaires développer et réaliser un plan d'action, afin d'adresser les différents problèmes.

Je nous souhaite également que le CU demeure critiques et, solidaires de nos usagers, afin de s'assurer que les besoins des usagers restent au cœur des changements et des réalisations à venir.

Bonne lecture!

Membres du Comité des Usagers de l'ICM

4 Membres officiers (membres élus avec droit de vote)



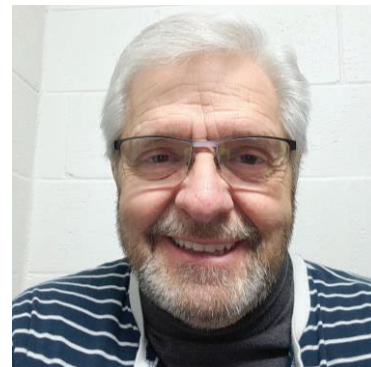
Alain Deguire – Président
Mandat membre depuis avril 2020
Mandat président jusqu'en juin 2024



Lily Carignan – Vice-présidente
Mandat membre depuis mars 2018
Mandat vice-présidente jusqu'en juin 2024



Pierre Blais – Secrétaire
Mandat membre depuis juin 2020
Mandat secrétaire jusqu'en juin 2024

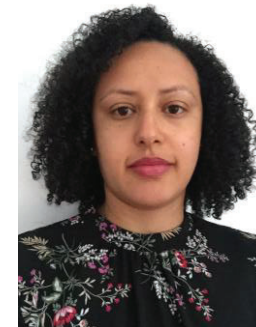


Christian Morissette – Trésorier
Mandat membre depuis mars 2018
Mandat Trésorier jusqu'en juin 2024

Le nombre d'heures investies par les membres bénévoles du **CU- ICM** en 2022-2023

242 hrs VS 500
Année précédente

Personne ressource



Lilian Araujo-Da-Silva – Agente administrative

Membres du Comité des usagers de ICM

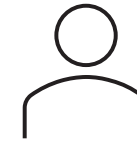
3 Membres élus (avec droit de vote)



Normand Brunet
Mandat membre depuis avril 2020
Mandat jusqu'en juin 2024

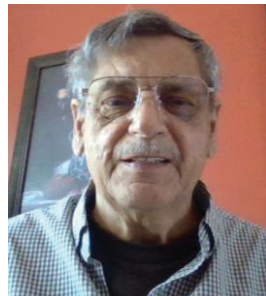


Michel Marchildon
Mandat membre depuis janvier 2022
Mandat jusqu'en juin 2024



1 poste vacant

1 Membre associé (sans droit de vote)

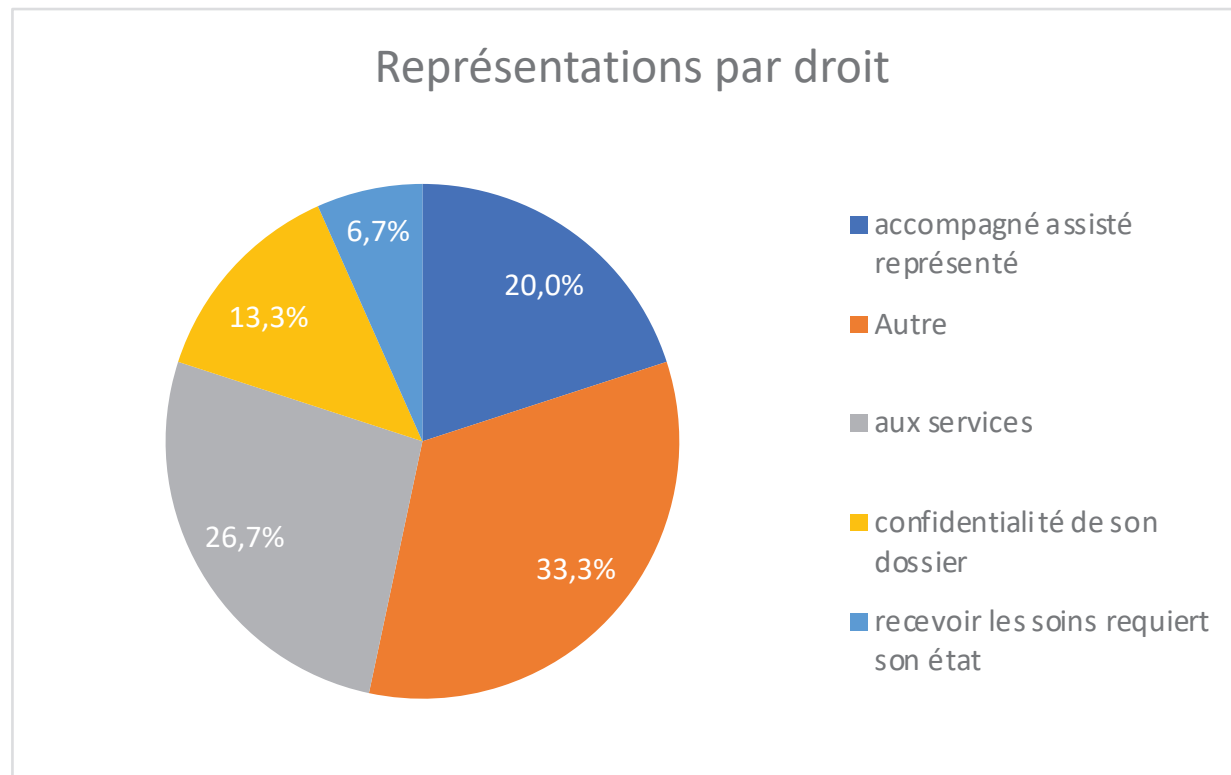


Gilles Spinelli
Mandat membre depuis novembre 2020

Bilan d'activités et réalisations 2022 - 2023

Nos actions 2022-2023

De représentations

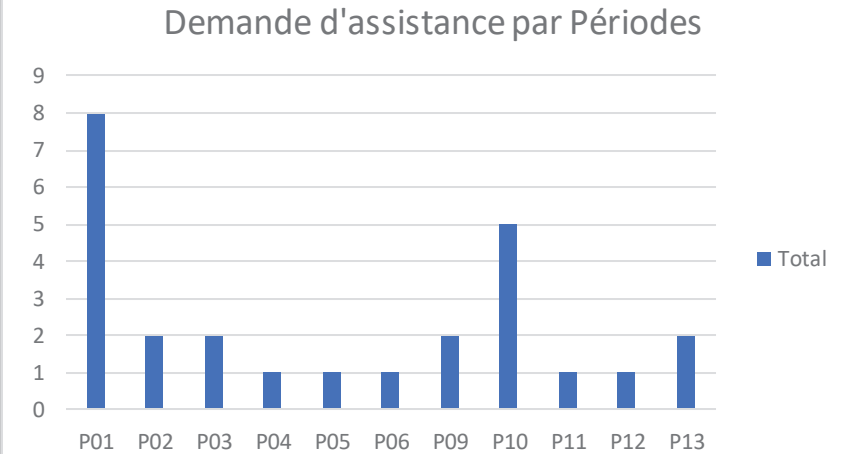
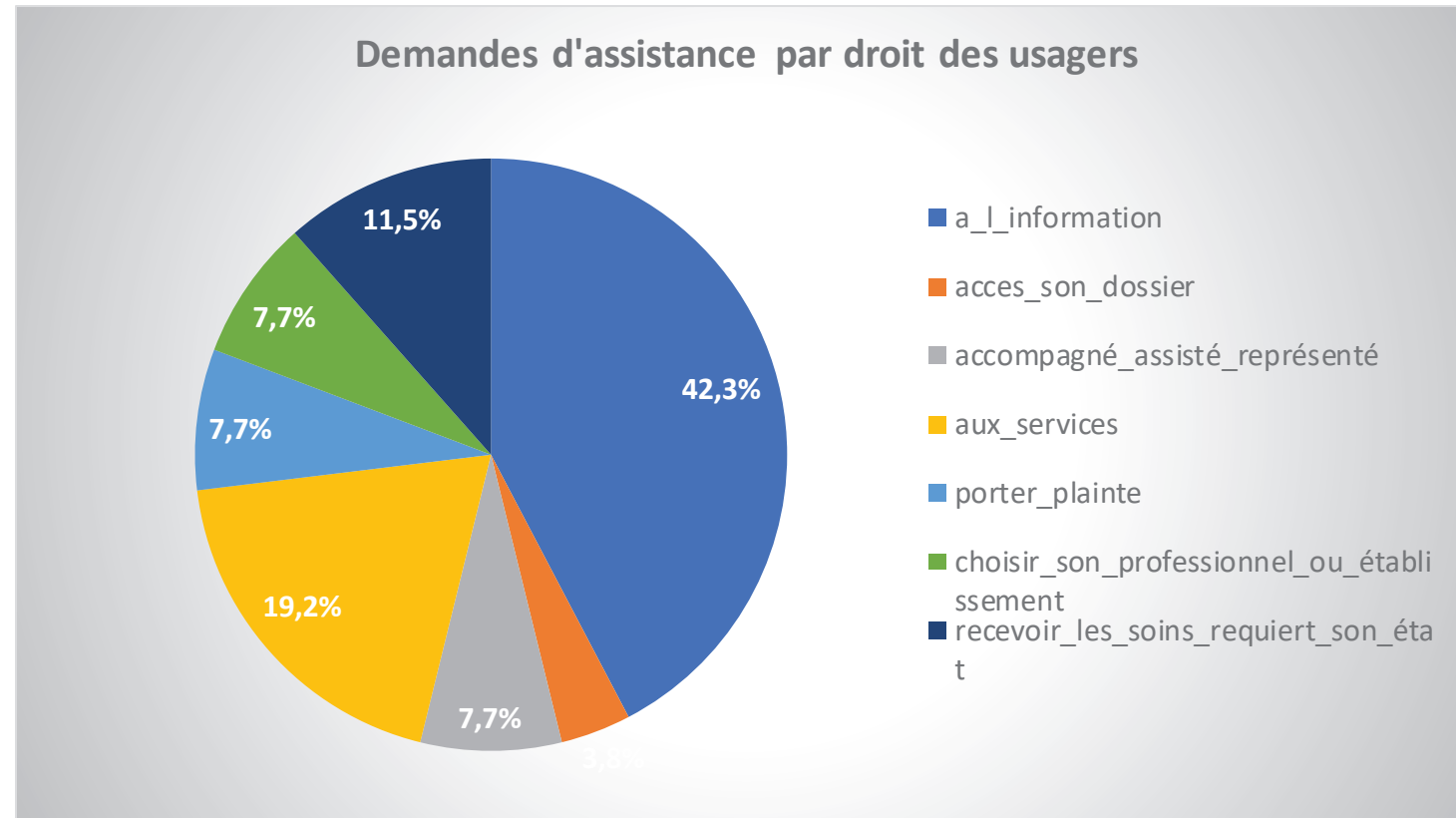


- Participations aux comités de l'ICM :
 - Conseil d'administration
 - Comité gestion des risques
 - Comité de vigilance et de qualité
 - Comité de prévention
 - Comité des bénévoles
 - Comité du développement durable

Le CU a fait 5 représentations auprès de l'ICM (15 représentations 2021-2022)

Nos actions 2022-2023

Demandes d'assistance

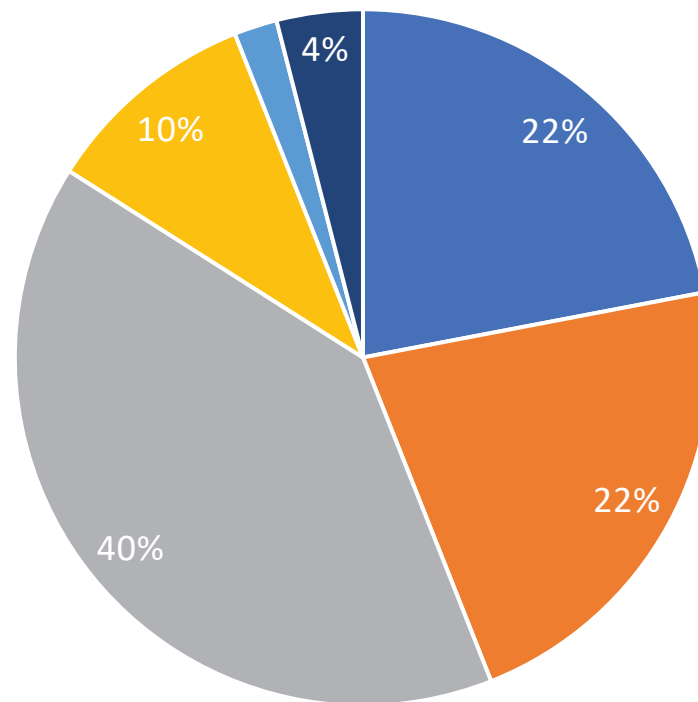


Le CU a reçu 26 demandes d'assistance 3 de plus que 2021-2022.

Nos actions 2022-2023

Efforts des membres par mandats-2022-2023

Efforts Comité des usagers



- Accompagner et assister
- Comité ICM
- Gestion
- Rencontres CU
- Rencontres CU et ICM
- Renseigner
- Représentation

242 heures VS 500 en 2021-2022

Nos réalisations 2022-2023

RENSEIGNER Le Comité se doit de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations:

- Distribution de dépliants sur les droits des usagers dans les services
- Affichage sur les moniteurs de l' ICM et bannières mobiles
- Assemblée générale annuelle tenue le 30 mai 2022
- Interventions auprès des usagers lors d'appels ou d'échanges courriel
- Promotion de la **semaine des usagers** novembre 2022
- Présence du CU chez Épic

Promouvoir Le Comité des usagers est soucieux de la qualité des soins et des services dispensés à l'ICM:

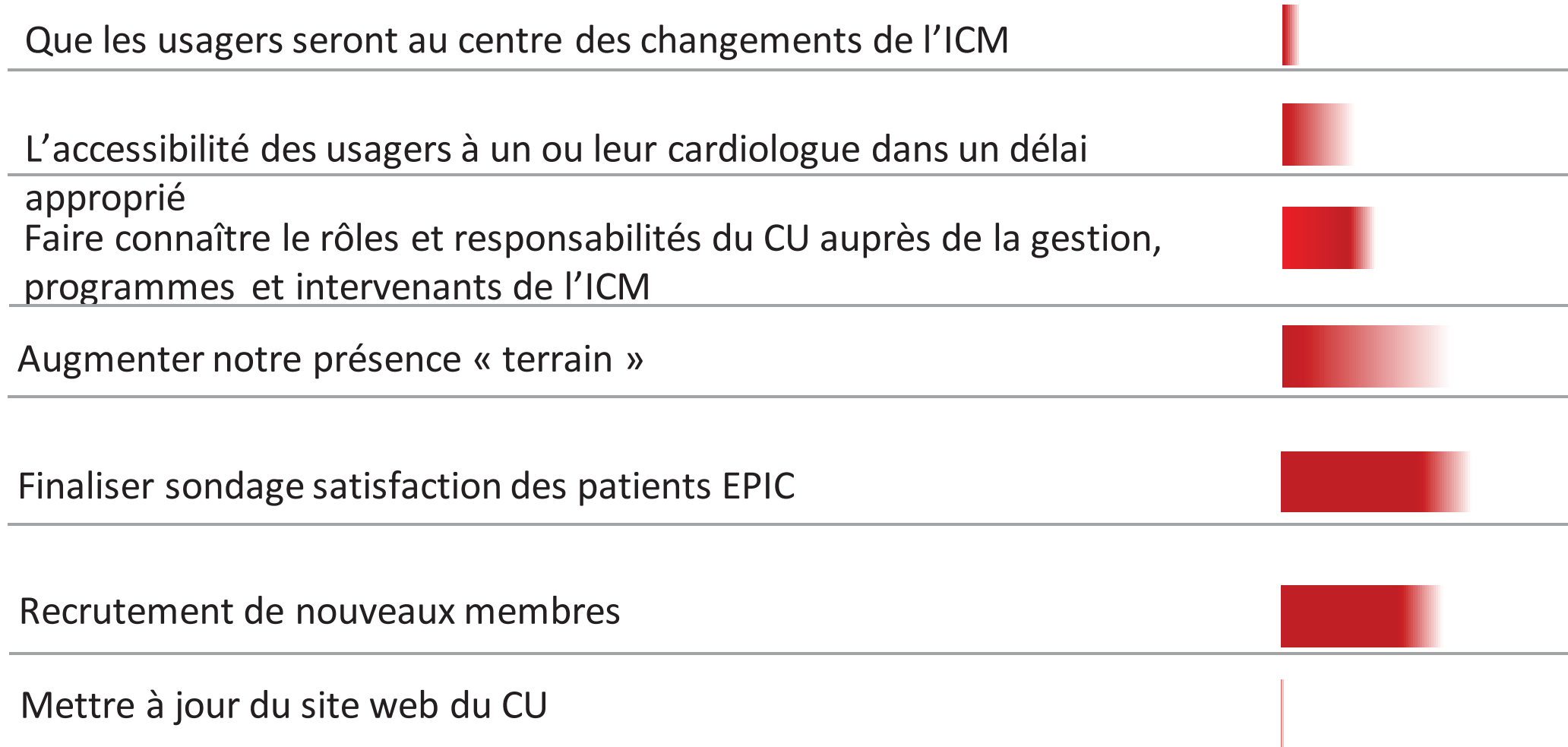
- **Carnet santé patient**, mise à jour avec la collaboration de la DSI
- Faire la promotion auprès des usagers des programmes de **réhabilitation** et prévention
- Distribution de **coussin « cœur »** pour faciliter les usagers dans leur phase post-opératoire
- Achat de 2 tablettes au bloc opératoire pour les patients admit le jour même.

RENSEIGNER les membres pour qu'ils puissent mieux agir et répondre aux usagers :

- Formation sur le rôle de la CPQS
- Présentation des programmes de prévention et réhabilitation d'ÉPIC

Nos réalisations 2022-2023

Suivi de nos priorités de 2022-2023



Nos réalisations 2022-2023

Notre gouvernance 2022-2023

Composition

6 membres élus (1 poste vacant) et 1 membre associé

Assemblée

1 Générale annuelle tenue le 30 mai 2022

Réunions

- 9 réunions « Ordinaire » (2h)
- 1 réunion spéciale

Direction de l'ICM

- 1 seule rencontre de représentation avec la PDG

Représentants aux comités de l'ICM

- Conseil d'administration - Alain Deguire
- Comité vigilance qualité - Alain Deguire
- Comité de prévention – Normand Brunet
- Comité de gestion des risques – Pierre Blais/Lily Carignan
- Comité de bénévoles – Pierre Blais/Christian Morissette
- Comité améliorations de la qualité – Alain Deguire
- Comité du développement durable – Michel Marchildon

Nos réalisations 2022-2023

Bilan financier 2022-2023

Un montant de **25,000\$** avait été accordé en début d'année afin de transformer le carnet patient en « application ». Ce montant n'a pas été déboursé dans l'année financière, car le CU est toujours à la recherche de partenaire. Le CU désire que ce montant accordé l'an passé soit reconduit pour le budget 2023-2024

Bilan Financier

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Revenus			
Solde de l'exercice précédent	\$ 42 472,00	\$ 87 159,00	\$ 46 032,00
Budget total alloué par l'établissement au comité	\$ 55 414,00	\$ -	\$ 25 000,00
Totaux autres montants reçus	\$ 97 886,00	\$ 87 159,00	\$ 71 032,00
Dons	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$ 97 886,00	\$ 87 159,00	\$ 71 032,00
Dépenses générales			
Secrétariat	\$ 8 182,00	\$ 5 108,00	\$ 9 870,00
Fournitures Bureau	\$ 835,00	\$ -	\$ -
Optimisation			\$ 123,00
Fournitures Informatiques	\$ 482,00		
Sous-total	\$ 9 499,00	\$ 5 108,00	\$ 9 993,00
Renseigner			
Promo Service Traiteur Promo	\$ 572,00	\$ 5 387,00	\$ 6 327,00
Promo Noël	\$ -	\$ 482,00	
Bannières	\$ -	\$ 923,00	
Promo Comité	\$ -	\$ 935,00	
Dépliants		\$ -	\$ 383,00
Cartes de voeux		\$ 51,00	
RCPU signet		\$ 98,00	
Sous-total	\$ 572,00	\$ 7 876,00	\$ 6 710,00
Promouvoir l'amélioration			
Promo Cœurs	\$ -	\$ 16 567,00	\$ 15 008,00
Polos		\$ 396,00	
Carnet Santé		\$ 10 674,00	
Remboursement de la fondation promo Cœur 2022-2023			\$ (7 504,00)
Remboursement de la fondation promo Cœur 2022-2024			\$ (7 213,00)
Promo CU au programme de réadaptation Épic			\$ 6 661,00
Promo Hivers CU			\$ 2 151,00
Autres Promos			\$ 281,00
Sous-total	\$ -	\$ 27 637,00	\$ 9 384,00
Évaluer			
Sous-total	\$ -	\$ -	\$ -
Defendre les droits			
Sous-total	\$ -	\$ -	\$ -
Accompagner et assister			
Formation RPCU pour membres du CU	\$ 106,00		
Promo Comité bloc opératoire AJC			\$ 1 423,00
Cotisation au RPCU 2020	\$ 550,00	\$ 506,00	\$ 550,00
Sous-total	\$ 656,00	\$ 506,00	\$ 1 973,00
Total de dépenses	\$ 10 727,00	\$ 41 127,00	\$ 28 060,00
Soldes des dons	\$ -	\$ -	\$ -
Soldes d'exercice	87 159,00	46 032,00	42 972,00
Montant réserver pour le développement de l'application "Carnet patient"			\$ 25 000,00
Soldes d'exercice 2022-2023			\$ 17 972,00

Auto-évaluation du CU 2023

Cette année considérant les défis de recrutement et de rétention, il y a eu une baisse des activités du CU. Le CU a cru bon d'ajouter à son auto-évaluation annuelle une section sur les partenaires du CU. Cette section évalue les obligations du CU et de ses partenaires.

L'objectif est d'identifier des pistes de solutions et de faire un plan d'action, afin de permettre au CU de mettre en place les conditions gagnantes pour réaliser son mandat tel que défini par le cadre de référence du MSSS.

Nous pouvons conclure (du sondage) que le CU doit mettre l'accent sur le développement de ces liens avec les partenaires identifiés par le cadre de référence du MSSS. Ceci permettra au CU de réaliser son mandat et possiblement attirer de nouveaux membres.

Compilation de l'auto-évaluation

Sections de l'auto-évaluation	Questions	Opportunités niveau 2	Opportunités niveau 1
Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	1 à 6	0	1
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	7 à 12	1	0
Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers (accompagner et assister)	13 à 15	0	0
Efficacité générale du comité	16 à 23	0	0
Information disponible	24 à 26	0	0
Partenaires du CU	27 à 37	4	4
Présidence du comité	38 à 42	0	0
Moi comme membre	43 à 47	0	0

7 répondants

Niveau 1 = 3 et plus répondants en désaccord

Niveau 2 = 2 répondants en désaccord

Voir les résultats détaillés du sondage en annexe

Opportunités niveau 1

(Niveau 1 = plus de 3 répondants au sondage étaient en désaccord avec l'énoncé)

Partenaire du CU

- La gestion consulte le CU avant l'adoption ou la révision de documents concernant les usagers et le respect de leurs droits et de leurs obligations (le guide d'accueil à l'intention des usagers, les documents sur le partenariat avec les usagers et leurs proches, etc.)
- La gestion sollicite la participation du comité dans les cas où la représentation des usagers est pertinente et permise par la loi (les comités d'établissements, de milieux de vie, etc.);
- La gestion considère le CU comme un réel partenaire dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services offerts par l'ICM.
- La gestion favorise la formation des membres du CU afin qu'ils développent les compétences requises pour remplir leur rôle.

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Le CU organise des activités afin informer les usagers de leurs droits et leurs obligations en organisant des rencontres individuelles ou de groupes avec les usagers et leurs proches.

Opportunités niveau 2

(Niveau 2 = 2 répondants au sondage étaient en désaccord avec l'énoncé)

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

- Le CU participe aux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie, au processus d'agrément des établissements ou aux autres évaluations effectuées par l'établissement ou le MSSS.

Partenaire du CU

- Le CA fournit une réponse formelle et publique aux enjeux et recommandations (lors de sa reddition de comptes annuelle) du CU et en assure le suivi.
- Le CA considère le Comité des usagers comme un réel partenaire dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services.
- La gestion informe les usagers de l'existence du CU en intégrant leurs coordonnées dans le guide d'accueil des usagers ou dans tout autre document qui leur est remis.
- Le CLPQS coordonne, avec le CU, ses activités de promotion et d'information liées au régime et à la publication de la procédure d'examen des plaintes auprès des usagers.

Priorités, enjeux et recommandation 2022-2023

Nos priorités et enjeux - 2023-2024

- Développer un plan d'action qui repose sur les opportunités identifiées afin d'aider le CU à réaliser son mandat
- S'assurer de l'accessibilité des usagers à un ou leur cardiologue dans un délai approprié. **En novembre 2022 le délai d'attente pour un rendez-vous (demandé par le médecin traitant) en clinique externe était de 202 jours avec la date proposée la médiane est de 145 jours**
- S'assurer que les usagers seront au centre des changements de l'ICM et de la « réforme » du MSSS
- Augmenter la présence du CU sur le « terrain »
- Finaliser le sondage satisfaction des usagers au programme de réhabilitation d'ÉPIC
- Promouvoir le programme de réhabilitation d'ÉPIC
- Recruter de nouveaux membres
- Mettre à jour du site web du CU

Recommandation 2023-2024

Accessibilité des usagers à un ou leur cardiologue dans un délai approprié

- Afin de suivre la situation de la liste d'attentes des demandes de rendez-vous en clinique externe, mettre en place des indicateurs de suivi similaires à ceux mis en place pour les listes d'attente de chirurgie et examens.

Centre de soins de jour

- Le maintien et le financement par MSSS du centre soins de jour.

Plan d'action du CU et ses partenaires

- Que le CA identifie des ressources partenaires afin de définir et réaliser le plan d'action nécessaire pour que le CU réalise son mandat

Pour joindre le Comité des usagers de l'ICM

- **Site CU**
 - <https://www.icm-mhi.org/fr/propos/comite-des-usagers>
- **Recrutement et/ou vos commentaires**
 - <https://www.icm-mhi.org/fr/comitedesusagers>

Votre opinion compte !

Annexes

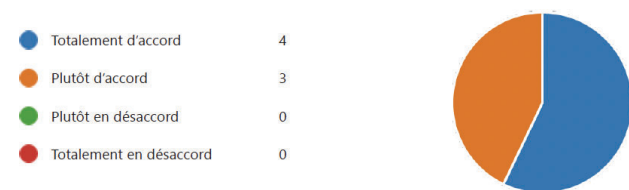
RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Résultats auto-évaluation 2022-2023

1. Les membres connaissent les droits et les obligations des usagers, notamment les documents pertinents (le cadre de référence, la LSSSS, etc.), en lien avec les droits des usagers.



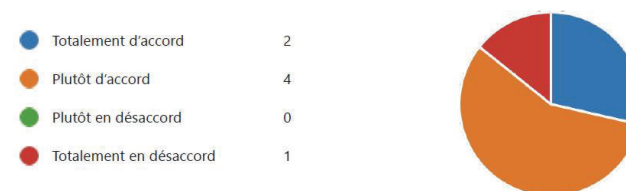
2. Les membres connaissent le régime d'examen des plaintes ainsi que les rôles et responsabilités des principaux acteurs en plus du CU, soit le CLPQS, le Protecteur du citoyen, les organismes communautaires mandatés. Le CU possède toutes les informations pertinentes pour assurer ses fonctions.



3. Le CU organise des activités afin d'informer les usagers sur leurs droits et leurs obligations en diffusant le cadre de référence et dépliant sur les droits etc.



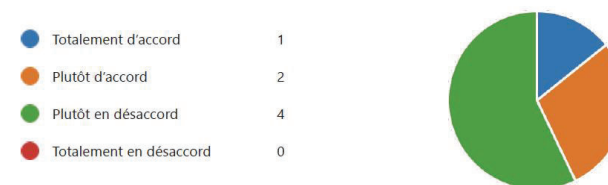
4. Le CU organise des activités afin d'informer les usagers de leurs droits et obligations et travaille en collaboration avec l'établissement pour diffuser l'information sur le site Web de l'établissement.



5. Le CU organise des activités afin d'informer les usagers de leurs droits et obligations en collaboration avec le CLPQS et les organismes communautaires mandatés pour informer les usagers de leurs rôles et responsabilités en lien avec le régime d'examen des plaintes et travaille en collaboration avec l'établissement pour diffuser l'information sur le site Web de l'établissement



6. Le CU organise des activités afin d'informer les usagers de leurs droits et leurs obligations en organisant des rencontres individuelles ou de groupes avec les usagers et leurs proches.



PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Résultats auto-évaluation 2022-2023

7. Le CU fournir au CA une liste d'enjeux prioritaires et de recommandations pour l'amélioration de la qualité (à l'intérieur de la reddition de comptes annuelle).



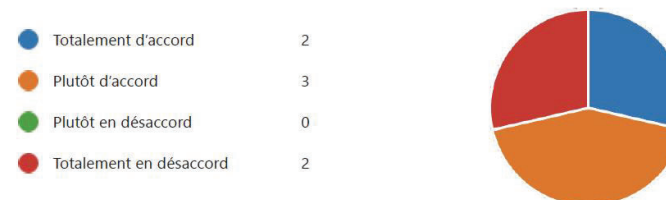
8. Le CU porte à la connaissance du CLPQS des cas particuliers afin qu'il puisse, de sa propre initiative, intervenir et, s'il y a lieu, formuler des recommandations à la direction concernée ou au CA, le cas échéant.



9. Le CU s'implique dans les démarches de l'établissement pouvant avoir un impact sur l'amélioration de la qualité des services et sur les conditions de vie des usagers, ex différent comité CVQ,CGR, prévention, etc.



10. Le CU réalise avec rigueur, à l'aide d'experts ou en collaboration avec l'établissement, des sondages sur la satisfaction des usagers et de leurs proches; en informer le CA, le PDG ainsi que le CLPQS



11. Le CU demande et consulter les résultats des sondages effectués par l'établissement auprès des usagers et de leurs proches.



12. Le CU participe aux visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie, au processus d'agrément des établissements ou aux autres évaluations effectuées par l'établissement ou le MSSS.



DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS (ACCOMPAGNER ET ASSISTER)

Résultats auto-évaluation 2022-2023

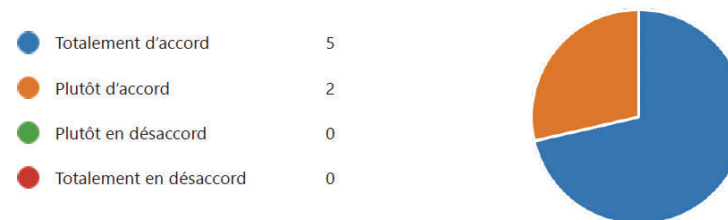
13. Le CU offre aux usagers des moyens de communiquer avec le CU (ligne téléphonique, courrier électronique, rencontrer individuellement etc.) afin d'assurer rapidement le suivi de toute demande et en tenir informés les usagers.



14. Le CU reçoit et évalue rapidement les demandes de support faites par les usagers concernant le non-respect de leurs droits .



15. Le CU informe les usagers des différents processus de plainte et les supportent dans leurs démarche. Oriente les usagers vers le bon services de l'établissement et/ou dirige les usagers vers le CLPQS, Protecteur du citoyen, ou le Curateur public du Québec, s'il y a lieu.

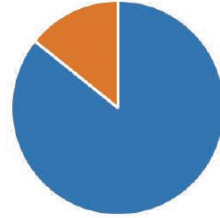


Effacité générale du comité

Résultats auto-évaluation 2022-2023

16. Le CU contribue au respect des droits et au traitement diligent des plaintes

● Totalément d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalément en désaccord	0



17. Le CU se donne des règles de fonctionnement communes et partagées qui créent un climat efficace et harmonieux

● Totalément d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalément en désaccord	0



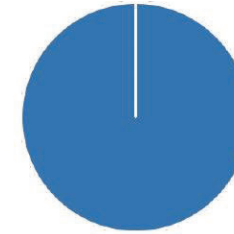
18. Le CU tient une assemblée générale annuelle à laquelle il présente le bilan de ses activités

● Totalément d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalément en désaccord	0



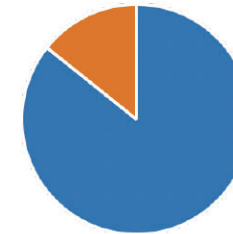
19. Les membres sont assidus aux réunions

● Totalément d'accord	7
● Plutôt d'accord	0
● Plutôt en désaccord	0
● Totalément en désaccord	0



20. Les membres coopèrent et font preuve d'une confiance mutuelle

● Totalément d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalément en désaccord	0



21. Les membres s'impliquent activement aux discussions et aux décisions

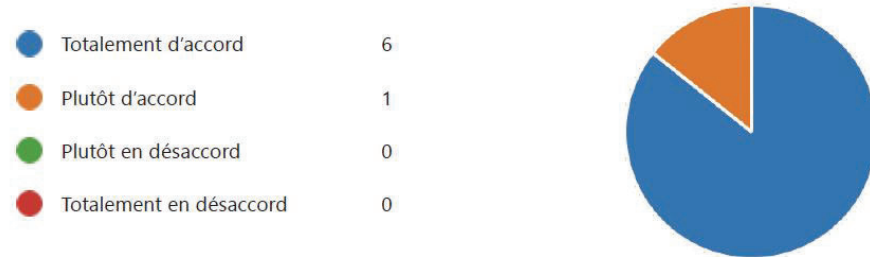
● Totalément d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalément en désaccord	0



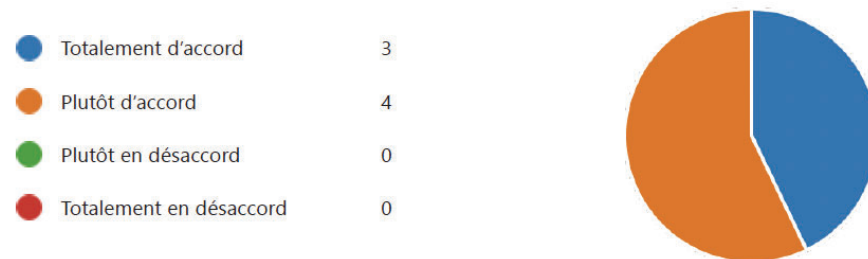
Effacité générale du comité

Résultats auto-évaluation 2022-2023

22. Le CU dispose généralement de ressources suffisantes à la réalisation de son mandat



23. Le rôle de la personne-ressource est clair et son apport est utile

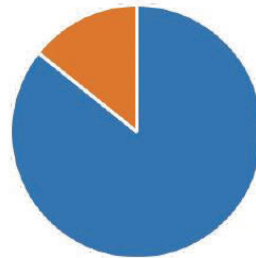


Disponibilité de l'information

Résultats auto-évaluation 2022-2023

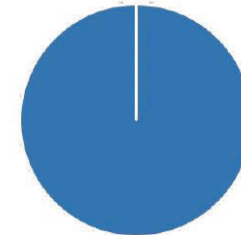
24. Le CU possède l'information financière pertinente pour s'assurer de respecter son budget

●	Totalement d'accord	6
●	Plutôt d'accord	1
●	Plutôt en désaccord	0
●	Totalement en désaccord	0



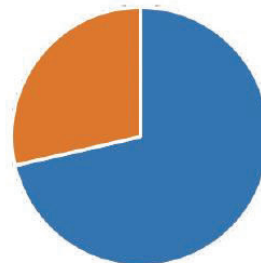
26. Les procès-verbaux reflètent les discussions et les décisions prises et sont officiellement approuvés

●	Totalement d'accord	7
●	Plutôt d'accord	0
●	Plutôt en désaccord	0
●	Totalement en désaccord	0



25. L'information fournie aux membres est suffisante pour la prise de décisions

●	Totalement d'accord	5
●	Plutôt d'accord	2
●	Plutôt en désaccord	0
●	Totalement en désaccord	0



Partenaires du comité des usagers

Résultats auto-évaluation 2022-2023

27. Le CA fourni une réponse formelle et publique aux enjeux et recommandations (lors de sa reddition de comptes annuelle) du CU et e assure le suivi.

● Totalement d'accord	2
● Plutôt d'accord	3
● Plutôt en désaccord	2
● Totalement en désaccord	0



28. Le CA considère le Comité des usagers comme un réels partenaires dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services

● Totalement d'accord	0
● Plutôt d'accord	2
● Plutôt en désaccord	4
● Totalement en désaccord	1



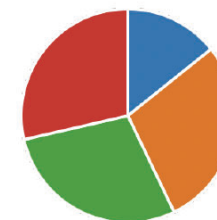
29. Le PDG informe les usagers de l'existence du CU en intégrant leurs coordonnées dans le guide d'accueil des usagers ou dans tout autre document qui leur est remis.

● Totalement d'accord	2
● Plutôt d'accord	3
● Plutôt en désaccord	2
● Totalement en désaccord	0



30. Le PDG consulte le CU avant l'adoption ou la révision de documents concernant les usagers et le respect de leurs droits et de leurs obligations (le guide d'accueil à l'intention des usagers, les documents sur le partenariat avec les usagers et leurs proches, etc.)

● Totalement d'accord	1
● Plutôt d'accord	2
● Plutôt en désaccord	2
● Totalement en désaccord	2



31. Le PDG sollicite la participation du comité dans les cas où la représentation des usagers est pertinente et permise par la loi (les comités d'établissements, de milieux de vie, etc.);

● Totalement d'accord	2
● Plutôt d'accord	0
● Plutôt en désaccord	4
● Totalement en désaccord	1



Partenaires du comité des usagers

Résultats auto-évaluation 2022-2023

32. Le PDG considérer le CU comme un réel partenaires dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services.



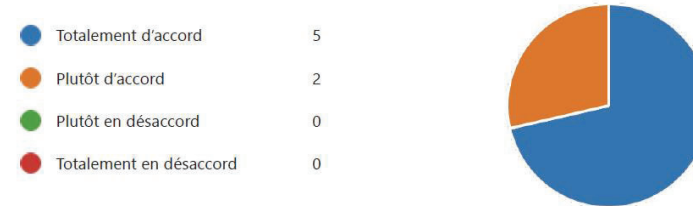
33. Le PDG favoriser la formation des membres du CU afin qu'ils développent les compétences requises pour remplir leur rôle.



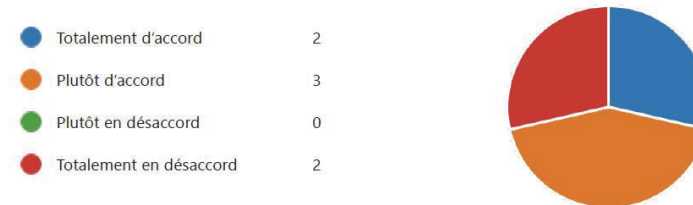
34. Le PDG permet au CU d'utiliser un local pour leurs activités et donne accès à diverses ressources matérielles, telles qu'une ligne téléphonique, un photocopieur, un ordinateur, un accès Internet, un service de messagerie et un classeur et soutient administratif.



35. Le PDG accorde au CU un financement suffisant à la réalisation des activités du CU



36. Le CLPQS coordonne avec le CU, ses activités de promotion et d'information liées au régime et à la publication de la procédure d'examen des plaintes auprès des usagers



37. Le CLPQS et le CU maintiennent un dialogue et une collaboration afin de remplir adéquatement leurs fonctions.

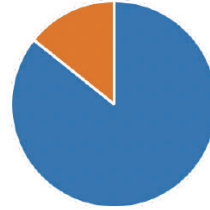


Présidence du comité

Résultats auto-évaluation 2022-2023

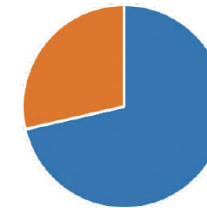
38. Le président dirige efficacement les travaux du comité

● Totalement d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalement en désaccord	0



41. Les membres considèrent que leur contribution est utile aux discussions

● Totalement d'accord	5
● Plutôt d'accord	2
● Plutôt en désaccord	0
● Totalement en désaccord	0



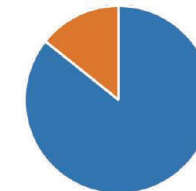
39. Le style d'animation contribue à l'efficacité des réunions

● Totalement d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalement en désaccord	0



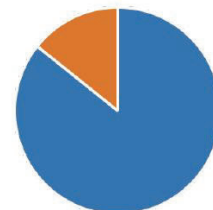
42. Le président assure l'accueil et l'intégration d'un nouveau membre au sein du CU

● Totalement d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalement en désaccord	0



40. Les membres considèrent qu'ils peuvent s'exprimer librement en réunion

● Totalement d'accord	6
● Plutôt d'accord	1
● Plutôt en désaccord	0
● Totalement en désaccord	0



Moi comme membre

Résultats auto-évaluation 2022-2023

43. je suis bien préparé(e) pour les réunions



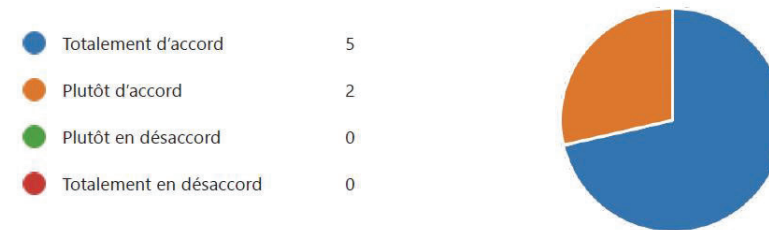
44. je suis à l'aise d'apporter des idées ou d'émettre des commentaires durant les délibérations



45. j'ai une bonne compréhension du rôle que je dois jouer comme membre au sein du comité



46. le climat est efficace et harmonieux au sein du comité



47. ma compétence est bien exploitée au sein du comité



Le comité des usagers de l'ICM

Comprendre le bénévolat à l'ICM

Le bénévole

- Personne bénévole qui n'a pas nécessairement un vécu avec la maladie
- Rattaché au service de bénévolat, de la Direction des ressources humaines
- Rôles précis selon leurs programmes d'implication (ex. : écoute des patients, accueil et accompagnement à l'hôpital, activités et loisirs, services aux patients et organisationnels)
- Le bénévole oriente, guide, écoute, accompagne, rassure et contribue à une plus grande humanisation des soins
- Objectif de la représentation: amener la **perspective d'un bénévole**. La représentation ne se fait pas en tant que patient, mais à titre de bénévole
- Mots clés : services directs aux usagers, complémentarité de l'équipe de soins, bénévolat avec actions interpersonnelles.

Le patient ressource – deux profils

- Personne bénévole qui a nécessairement un vécu avec la maladie. Rôle centré sur le partage d'un savoir expérientiel en lien avec un cheminement clinique vécu à l'ICM soit pour améliorer la qualité des soins et des services (profil organisationnel) ou auprès d'autres patients (profil accompagnateur)
- Objectif de la représentation: partager son savoir expérientiel spécifique à un cheminement clinique visant à renforcer le partenariat avec les patients et la famille/partenaire de soins
- Mots clés : savoir expérientiel et complémentaire, spécifique à une trajectoire de soins, pouvoir d'influencer le changement, co-construction avec l'équipe de soins

Le membre du Comité des usagers

Personne bénévole qui n'a pas nécessairement un vécu avec la maladie, mais qui a un lien avec l'ICM

Rattaché au conseil d'administration, le Comité des usagers est une entité de la **Loi sur les services de santé et les services sociaux** pour renseigner, promouvoir, évaluer, défendre et accompagner (assister) les usagers

Rôle centré aux niveaux stratégiques et tactiques pour défendre les enjeux collectifs visant l'amélioration de l'organisation des soins et des services en respect des droits des usagers

Objectif de la représentation : être le porte-parole de l'ensemble des usagers et les représenter au sein de l'établissement

Mots clés : collectif, pouvoir de recommandation à la haute direction, portrait global ICM pour mieux cibler les zones d'amélioration de la qualité des soins et des services (macro), défense des droits de l'ensemble des usagers

Mission du Comité des usagés

Le comité des usagers de l'Institut de cardiologie de Montréal veille à ce que l'utilisateur soit respecté dans son intégralité et qu'il soit traité dans le respect de sa dignité par toutes les personnes œuvrant à l'ICM

Valeurs du Comité des usagés

Le comité doit s'appuyer sur les principes directeurs suivants :

L'intérêt des usagers doit motiver toutes les décisions ou les actions des comités;

La représentativité de tous les usagers de l'établissement, sans aucune discrimination à l'égard de la race, du sexe, de l'âge, de la religion, de la langue, de la condition clinique, du handicap, de la situation géographique, etc.

Le respect et la collaboration, basés sur la confiance mutuelle entre les membres du comité, la direction de l'établissement et tous les autres intervenants, sont indispensables à l'émergence d'une action concertée et efficace;

L'autonomie du comité est essentielle à l'exercice de son mandat et de ses fonctions. Celle-ci exige une certaine indépendance. Le comité détermine ses objectifs et ses priorités d'action, tout en respectant les limites légales et les règles de fonctionnement de son établissement;

L'imputabilité des membres du comité à l'égard de ses actions auprès des usagers qu'il représente est importante. Elle touche aussi à son budget de fonctionnement, au respect des limites de son mandat et à sa responsabilité civile (actes posés et paroles prononcées), que ce soit entre eux, ou auprès des autres acteurs de l'établissement en relation avec eux, ou auprès de tiers;

Le partenariat avec les différentes directions de l'établissement, particulièrement la direction générale, doit être privilégié pour développer une réelle synergie qui contribuera au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité des services dans l'établissement;

Le respect de la confidentialité est impératif au sein du comité. Les membres doivent prendre tous les moyens nécessaires pour que soit respectée la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès. Ils doivent également respecter les dispositions de la LSSSS relatives à la confidentialité du dossier de l'utilisateur, notamment en s'assurant d'avoir le consentement de l'utilisateur ou de son représentant avant de communiquer une information à un tiers.

Mandat du comité des usagés

- **Renseigner** les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
- **Promouvoir l'amélioration** de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
- **Défendre les droits** et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'utilisateur auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
- **Accompagner et assister**, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Rôle des représentants du CU aux comités ICM

Est de Contribuer de façon **proactive**, dans un esprit de **partenariat** aux travaux du comité, en créant un réel **dialogue**, afin de veiller au respect des droits des usagers et, à l'amélioration de la qualité des services de l'établissement.

Les règles de conduite des membres

Les membres d'un CU (y compris leurs personnes-ressources, le cas échéant) doivent agir avec professionnalisme. Voici des suggestions de règles de conduite :

- Éviter de créer des attentes en laissant croire à l'utilisateur ou au résident qu'il obtiendra un résultat précis au terme de sa démarche de plainte;
- S'en tenir aux droits et obligations prévues dans la LSSSS au moment où ils informent l'utilisateur ou le résident à ce sujet;
- Informer l'utilisateur qui consulte le CU que de se porter à la défense de leurs droits et intérêts n'implique pas d'obligation de résultat;
- Respecter l'autonomie des usagers dans leur désir de porter plainte ou non tout en les soutenant dans leur démarche;
- Prendre les mesures nécessaires afin que la confidentialité des renseignements transmis par les usagers dans le cadre de leur fonction soit respectée;
- S'en tenir aux fonctions légales des CU.

Les droits des usagers

Les droits des usagers prévus dans la Charte des droits et libertés de la personne

- Droit à la vie et à l'intégrité de sa personne (art. 1)
- Droit à la sauvegarde de sa dignité (art. 4)
- Droit au respect de sa vie privée (art. 5)
- Droit au respect de sa réputation et de son nom (art. 4)
- Droit au respect du secret professionnel (art. 9)
- Droit à l'égalité (art.10)
- Droit à la protection contre l'exploitation (art. 48)
- Droit au secours quand sa vie est en péril (art. 2)

Les droits des usagers prévus dans le Code civil du Québec

- Droit à la vie et à l'intégrité de sa personne (art. 3)
- Droit au respect de sa vie privée (art. 3)
- Droit au respect de sa réputation et de son nom (art. 3)
- Droit à l'intégrité et à l'inviolabilité (art. 3 et 10)
- Droit à l'autonomie et l'autodétermination (art. 11)
- Droit au secours quand sa vie est en péril (art. 13)
- Droit à l'aide médicale à mourir

Les droits des usagers prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Droit à l'information (art. 4)
 - Droit aux services (art. 5,13 et 100)
 - Droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et 13)
 - Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7)
 - Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 8 et 9)
 - Droit de participer aux décisions (art.10)
 - Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (art.11 et 12)
 - Droit à l'hébergement (art.14)
 - Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15)
 - Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art.17 à 28)
 - Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art.19)
 - Droit de porter plainte (art. 34, 44, 53, 60 et 73)
-