

# COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

Rapport annuel d'activités 2023-2024

Présenté à l'assemblée générale du 27 mai 2024

# 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 2023 - 2024
  - Demandes d'assistance
  - Efforts des membres par mandats-2023-2024
  - Réalisations
    - Renseigner les usagers
    - Promouvoir la qualité des soins
    - Renseigner les membres du CU
  - Suivis des priorités
  - Notre gouvernance
  - Sondage Épic
  - Bilan financier
  - Nos priorités - 2024-2025
  - Recommandations du CU
  - Sommaire de l'auto-évaluation
- Annexes
  - Plan d'action
  - Résultats détaillés de l'auto-évaluation du CU 2023-2024
  - Le comité des usagers de l'ICM

## Annexe

- Résultats détaillés de l'auto-évaluation du CU 2023-2024
- 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

L'an dernier à la suite des résultats de l'auto-évaluation du CU demandée par le MSSS, le CU s'est questionné sur son mandat et la façon de le réaliser, et plus particulièrement celles en lien avec ses partenaires. Le CU a identifié des opportunités d'amélioration et a recommandé au CA son soutien au développement d'un plan d'action commun afin de saisir les opportunités d'amélioration identifiées dans le rapport 2022-2023.

Un plan d'action (page 22) en 8 points a été développé avec la PDG en juillet 2023. La majeure partie des points ont été réalisés ou sont en cours de réalisations.

Cette année nous avons connu une augmentation de nos activités, à la suite de plus de demandes d'implication des intervenants de l'ICM et une augmentation de nos présences sur le terrain auprès des usagers.

Cette année le CU sera en mode observations des impacts sur les usagers lors de la mise en place de l'agence de Santé Québec et nous demeurons critiques et solidaires de nos usagers, afin de s'assurer que les besoins des usagers restent au cœur des changements à venir.

Au nom des usagers de l'ICM et du CU, nous soulignons notre reconnaissance à la collectivité de l'Institut de Cardiologie de Montréal.

Le CU a réalisé en novembre un sondage auprès des usagers du programme de réhabilitation d'Épic. Le CU tient à souligner les excellents résultats du sondage et à remercier plus particulièrement l'équipe du programme, Bravo! (les résultats sont disponibles dans la présentation)

Merci aux 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 leur travail, leurs présences sur le terrain et leur soutien.

Bonne lecture!

# Membres du comité des Usagers de l'ICM



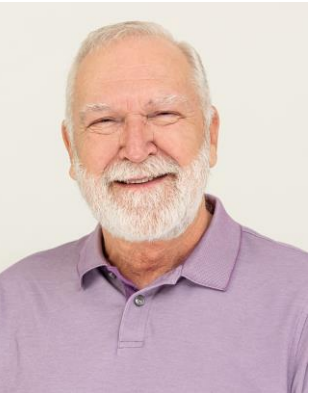
## 4 Membres officiels (membres élus avec droit de vote)



**Alain Deguire – Président et trésorier (intérimaire)**  
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  
Démission 31 juillet 2023  
Poste vacant

Le nombre d'heures investies par les membres bénévoles du **CU - ICM** en 2023-2024

**337 h VS 242**  
**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



**Jacques England**

Mandat membre depuis décembre 2023  
Mandat jusqu'en juin 2024



1 poste vacant

## 1 Membre associé (sans droit de vote)



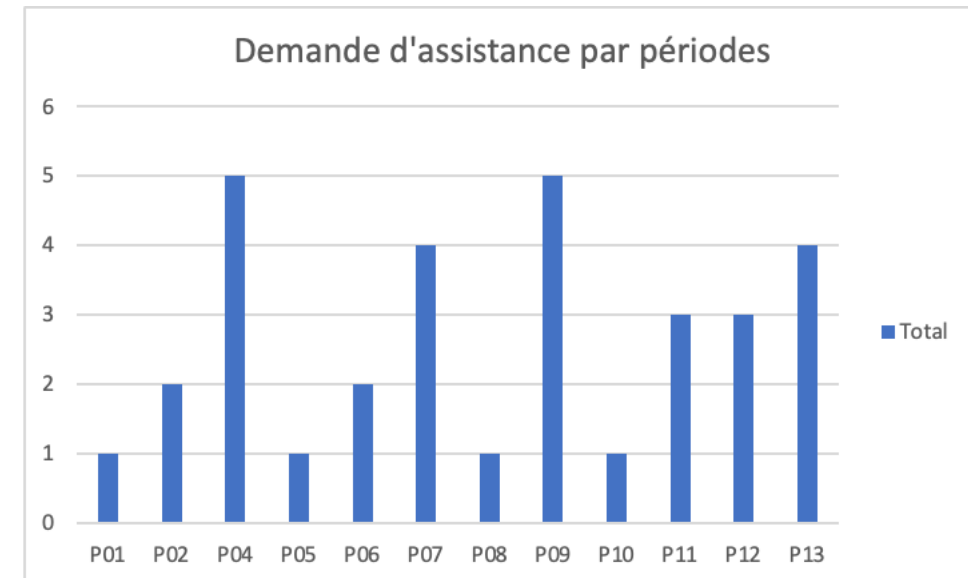
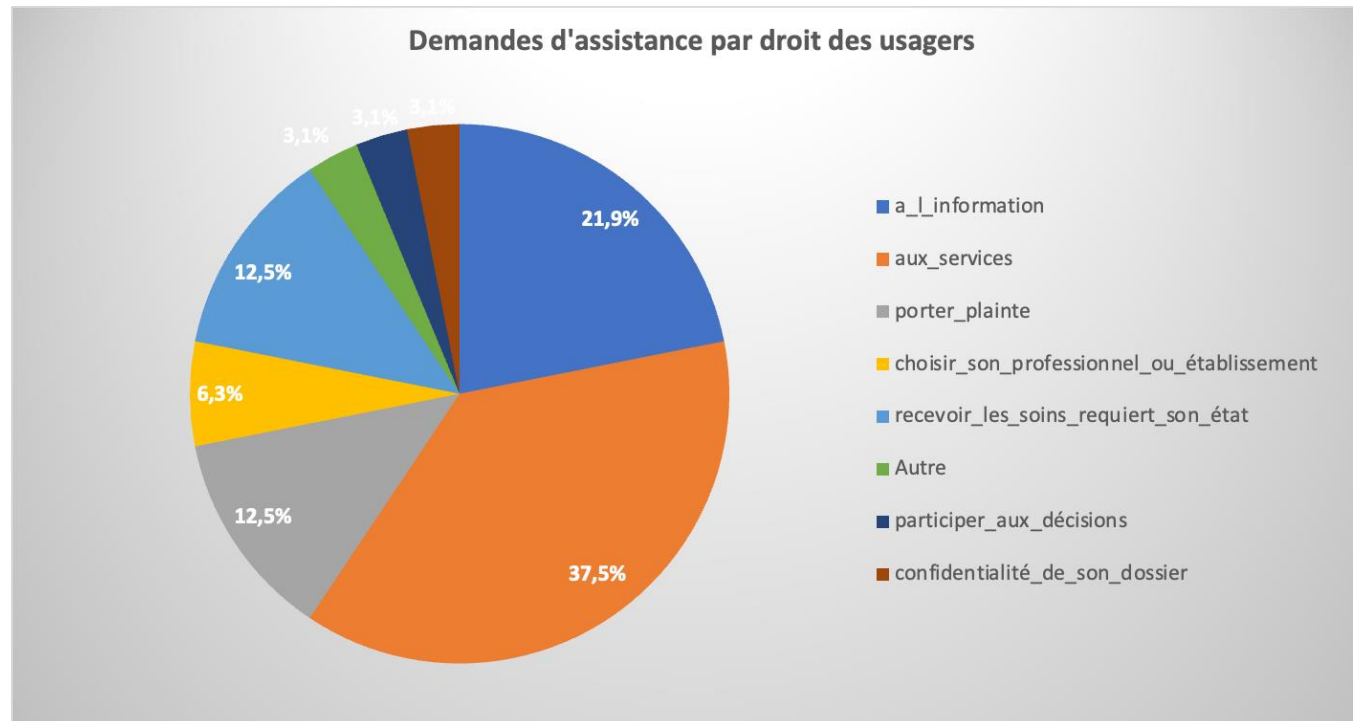
**Gilles Spinelli**

Mandat membre depuis novembre 2020

# Bilan d'activités et réalisations 2023 - 2024

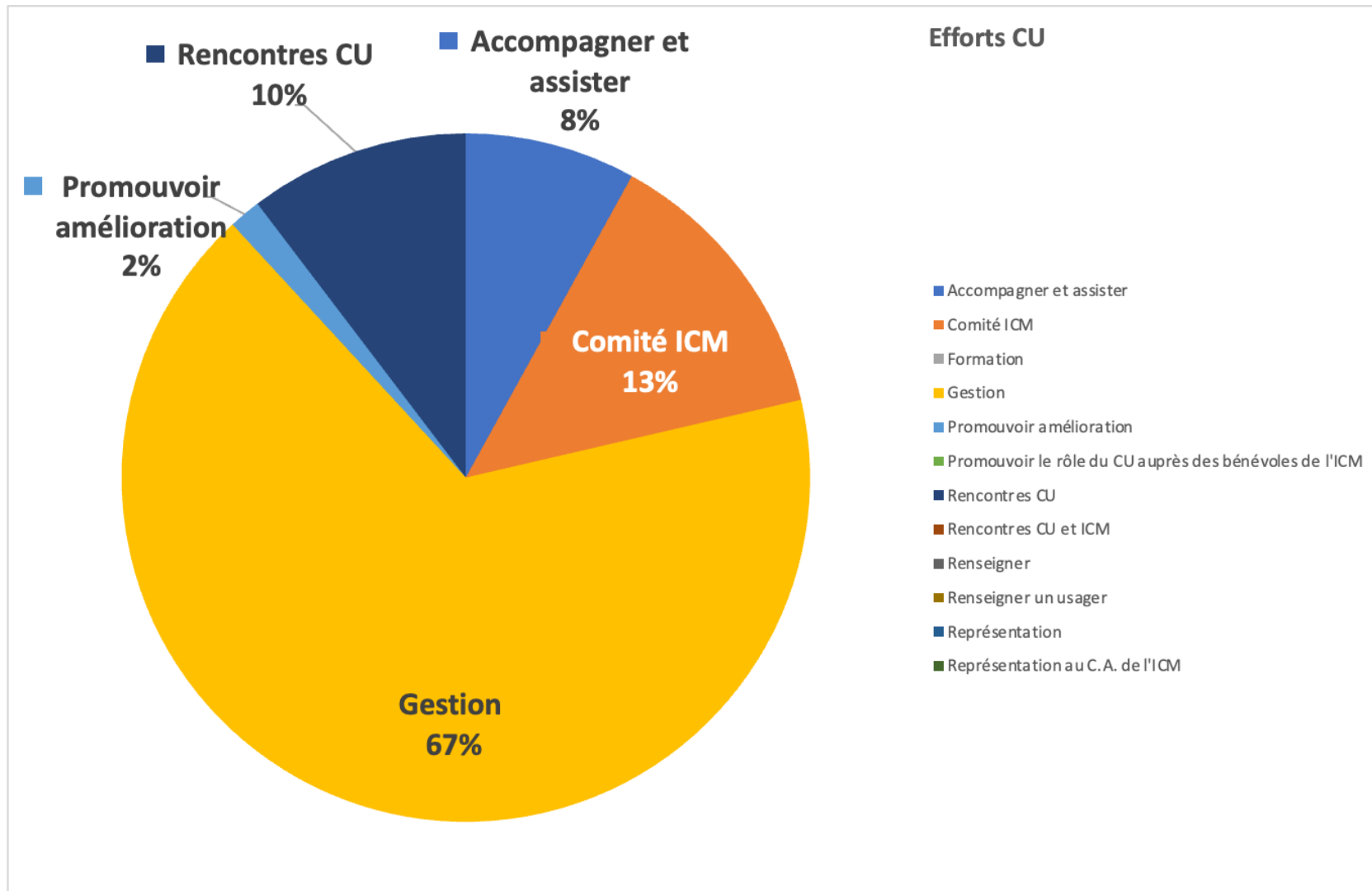


# Demandes d'assistance 2023-2024



Le CU a reçu 32 demandes d'assistance, 6 de plus que 2022-2023.

# Efforts des membres par mandats-2023-2024



337 h VS 242  
Année précédente

# Nos réalisations 2023-2024

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

- Mise à jour du dépliant du CU et distribution lors des visites des salles d'attentes
- Présentation des membres du CU sur les moniteurs de l'ICM, et installation de bannières mobiles du CU dans les salles d'attentes.
- Suivi des demandes d'assistance des usagers
- Rencontre des bénévoles de l'ICM pour faire connaître les droits des usagers et le CU
- Promotion de la semaine des usagers novembre 2023
- Visite des usagers Épic et distribution de serviettes du CU
- Rencontre et distribution d'un foulard du CU aux patients hospitalisés et un stylo aux membres du personnel, décembre 2023

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

- Présentation sur l'Interdisciplinarité, partenariat avec les usagers et sa complexité
- Participation au Congrès annuel du RPCU
- Recrutement de nouveau membre

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

- Carnet patient, distribution avec la collaboration du service des admissions
- Promotion auprès des usagers des programmes de réhabilitation et prévention
- Distribution de coussin « cœur » pour faciliter les usagers dans leur phase post-opératoire
- Sondage auprès des usagers du programme de réhabilitation d'ÉPIC
- Changement des chaises de la salle d'attente de l'urgence
- Participation au développement du sondage en continue du MSSS
- Mise en place d'un indicateur de suivi sur les délais de rendez-vous des usagers à la clinique externe



# Suivi de nos priorités de 2023-2024

Développer un plan d'action qui repose sur les opportunités identifiées afin d'aider le CU à réaliser son mandat



L'accessibilité des usagers à un ou leur cardiologue dans un délai approprié



Faire connaître les rôles et responsabilités du CU auprès de la gestion, programmes et intervenants de l'ICM



Augmenter notre présence « terrain »



Finaliser sondage satisfaction des patients EPIC



Recrutement de nouveaux membres



Mise en place d'un indicateur de suivi pour les délais d'attente de rendez-vous de suivis



Mettre à jour du site web du CU



Participation à la visite d'Agrément Canada



# Notre gouvernance 2023-2024

## Composition

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

## Assemblée

1 Générale annuelle tenue le 30 mai 2023

## Réunions

- 9 réunions « Ordinaire » (2h)

## Direction de l'ICM

- 1 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



# Sondage Épic

Sondage 2023-2024

Nombre de cours visité : 5

Nombre de participant : 36

- Hommes : 21
- Femmes : 15
- Résident de Montréal : 22
  - Banlieue : 10
  - Autres : 4

(Varenes, Saint-Jérôme, Saint-Roch-de-L'Achigan)

CU	Oui	Non
Connaissez-vous vos droits en tant qu'utilisateur, ainsi que des procédures qui vous permettent de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sur la qualité des soins à l'ICM ou au Centre ÉPIC?	19%	81%

Question	Très satisfait	Satisfait	Moins satisfait	Pas satisfait	Commentaires
Niveau de satisfaction sur votre Kinésiologue	86%	14%	0%	0%	
Délai pour débiter le programme Centre ÉPIC	36%	42%	11%	11%	Les délais sont trop longs entre l'intervention à l'ICM et CÉPIC. Pour d'autres, manque d'information sur l'existence du Programme
Programme et intervention adaptés à vos besoins	72%	28%	0%	0%	
Heure du cours me convient	86%	14%	0%	0%	
La durée du cours me convient	50%	36%	14%	0%	Ajout de plus ou moins 15 minutes. Certains aimeraient une période de questions à la fin du cours.
En générale le stationnement, les locaux et l'équipement me conviennent	33%	47%	17%	3%	Manque d'information sur le fonctionnement du stationnement sur rue, problème avec les vignettes et le nouvel horaire du nettoyage.
Mon niveau de satisfaction sur le programme CEPIC est	78%	19%	3%	0%	Délai de la réponse du médecin.
Moyenne	63%	29%	6%	2%	

# Bilan financier 2023-2024



## Bilan Financier

2021-2022 2022-2023 2023-2024

### Revenus

Solde de l'exercice précédent	\$ 87 159,00	\$ 45 953,00	\$ 42 891,00
Budget total alloué par l'établissement au comité	\$ -	\$ 25 000,00	\$ 25 000,00
Totaux autres montants reçus	\$ 87 159,00	\$ 70 953,00	\$ 67 891,00
Dons			
<b>Total</b>	<b>\$ 87 159,00</b>	<b>\$ 70 953,00</b>	<b>\$ 67 891,00</b>

Dépenses générales		à	à
Secrétariat	\$ 5 108,00	\$ 9 870,00	\$ 15 372,56
Fournitures Bureau	\$ -	\$ -	\$ 12,15
Honoraires professionnel		\$ 123,00	\$ 828,33
Fournitures Informatiques			\$ 203,25
<b>Sous-total</b>	<b>\$ 5 108,00</b>	<b>\$ 9 993,00</b>	<b>\$ 16 416,29</b>
<b>Renseigner</b>			
Promo Service Traiteur Promo	\$ 5 387,00	\$ 6 327,00	\$ 3 814,63
Promo Comité	\$ 935,00		\$ 5 637,53
Dépliants	\$ -	\$ 383,00	\$ 345,98
<b>Sous-total</b>	<b>\$ 7 955,00</b>	<b>\$ 6 710,00</b>	<b>\$ 9 798,14</b>
<b>Promouvoir l'amélioration</b>			
Promo Cœurs	\$ 16 567,00	\$ 15 008,00	\$ 1 653,49
Carnet Santé	\$ 10 674,00		\$ 7 001,82
<b>Sous-total</b>	<b>\$ 27 637,00</b>	<b>\$ 9 386,00</b>	<b>\$ 8 655,31</b>
<b>Évaluer</b>			
Sondage			\$ -
<b>Sous-total</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>Defendre les droits</b>			
<b>Sous-total</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>Accompagner et assister</b>			
Promo Comité bloc opératoire AJC		\$ 1 423,00	
Cotisation au RPCU 2024-2025	\$ 506,00	\$ 550,00	\$ 550,00
Comité des usagers Frais déplacement			\$ 257,26
Congrès RPCU automne 2023			\$ 1 857,67
<b>Sous-total</b>	<b>\$ 506,00</b>	<b>\$ 1 973,00</b>	<b>\$ 2 664,93</b>
<b>Total de dépenses</b>	<b>\$ 41 206,00</b>	<b>\$ 28 062,00</b>	<b>\$ 37 534,67</b>
Soldes des dons	\$ -	\$ -	\$ -
Soldes d'exercice	<b>45 953,00</b>	<b>\$ 42 891,00</b>	<b>\$ 30 356,33</b>
Montant réserver pour le développement de l'application "Carnet patient"		<b>\$ 25 000,00</b>	<b>\$ 25 000,00</b>
<b>Soldes d'exercice 2023-2024</b>		<b>\$ 17 891,00</b>	<b>\$ 5 356,33</b>

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 accordée l'an passé soit reconduit pour le budget 2024-2025

n.b. bilan provisoire jusqu'à la reddition financière



# Nos priorités et enjeux 2024-2025

- Poursuivre le plan d'action développé avec la PDG qui repose sur les opportunités identifiées afin d'aider le CU à réaliser son mandat
- Suivre l'indicateur mise en place par la PDG afin de suivre la situation l'accessibilité des usagers à un ou leur cardiologue dans un délai approprié. (Novembre 2022 le délai d'attente pour un rendez-vous, médian est de 145 jours)
- Suivre les impacts sur les usagers de la mise en place de l'agence Santé Québec
- Faire un suivi sur les moyens correctifs mise en place pour le manque de place dans le stationnement souterrain pour les usagers
- Augmenter la présence du CU sur le « terrain »
- Promouvoir le programme de réhabilitation d'ÉPIC
- Recruter de nouveaux membres
- Mettre à jour du site web du CU

# Recommandation 2024-2025



**Que le CU constitue un interlocuteur de premier niveau auprès du programme patient partenaire de l'établissement, tel que décrit dans Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers du MSSS.**

Voir plus particulièrement dans le cadre de référence;

*2.2 Le partenariat en contexte d'organisation des soins et des services et de gouvernance*

*3.1. Pour le développement d'une culture de partenariat et la mobilisation des Acteurs*

***Qu'un plan d'action soit développé avec la DSI, afin d'atteindre rapidement l'objectif.***



# Sommaire de l'auto-évaluation du CU

Sections de l'auto-évaluation	Questions	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations	1 à 6	64%	22%	6%	8%
Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers	7 à 12	61%	22%	8%	8%
Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers (accompagner et assister)	13 à 15	89%	11%	0%	0%
Efficacité générale du comité	16 à 23	83%	17%	0%	0%
Information disponible aux membres	24 à 26	89%	11%	0%	0%
Partenaires du CU	27 à 37	23%	39%	17%	21%
Présidence du comité	38 à 42	87%	13%	0%	0%
Comme individu, je considère que :	43 à 47	83%	17%	0%	0%

6 répondants

Voir les résultats détaillés du sondage en annexe

# Pour rejoindre 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

# Plan d'action

1. Les documents concernant les usagers et le respect de leurs droits seront répertoriés et une liste sera transmise au comité des usagers. (fin septembre)
2. Une présentation du programme de patient partenaire sera effectuée annuellement au comité de vigilance et de la qualité.
3. Une présentation de la PDG de l'ICM sera effectuée à la réunion du comité des usagers deux fois par an, dont une fois lors de l'Assemblée annuelle.
4. La présidente du comité de vigilance et de la qualité participera à l'Assemblée annuelle du comité des usagers.
5. Une présentation des résultats du sondage Agrément auprès des patients sera effectuée.
6. Le comité des usagers sera inclus dans le processus d'Agrément lorsque requis.
7. Une réponse formelle du conseil d'administration sera transmise au comité des usagers suite à leur recommandation.
8. La campagne de communications, les activités de promotion et d'information liées au régime et à la publication de la procédure d'examen des plaintes auprès des usagers seront transmises au comité des usagers afin qu'il soit au fait et puisse diffuser cette information.

# Résultats sondage CU 2023-2034

## Auto Évaluation du CU 2023-2024

Section	Question	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
<b>RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS</b>	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.	5	1	0	0
	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.	5	1	0	0
	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	2	0	0
	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	4	1	1	0
	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	2	2	1	1
	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.	3	1	0	2
<b>Total section</b>		<b>23</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS</b>	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).	6	0	0	0
	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.	4	2	0	0
	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.	5	1	0	0
	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	3	1	1	1
	11 Le CU demande et consulte les résultats des sondages effectués par l'établissement auprès des usagers et de leurs proches.	2	1	2	1
	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.	2	3	0	1
<b>Total section</b>		<b>22</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS</b>	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.	5	1	0	0



# Résultats sondage CU 2023-2034

Section	Question	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
	14 Le CU reçoit et évalue rapidement les demandes de support faites par les usagers concernant le non-respect de leurs droits .	5	1	0	0
	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.	6	0	0	0
	<b>Total section</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Efficacité générale du comité</b>	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.	5	1	0	0
	16	5	1	0	0
	17 Le CU se donne des règles de fonctionnement communes et partagées qui créent un climat efficace et harmonieux	5	1	0	0
	18 Le CU tient une assemblée générale annuelle à laquelle il présente le bilan de ses activités	6	0	0	0
	19 Les membres sont assidus aux réunions	6	0	0	0
	20 Les membres coopèrent et font preuve d'une confiance mutuelle	5	1	0	0
	21 Les membres s'impliquent activement aux discussions et aux décisions	6	0	0	0
	22 Le CU dispose généralement de ressources suffisantes à la réalisation de son mandat	2	4	0	0
	23 Le rôle de la personne-ressource est clair et son apport est utile	5	1	0	0
	<b>Total section</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>L'information fournie aux membres est suffisante pour la prise de décisions</b>	24 Le CU possède l'information financière pertinente pour s'assurer de respecter son budget	5	1	0	0
	25 L'information fournie aux membres est suffisante pour la prise de décisions	5	1	0	0
	26 L'information fournie aux membres est suffisante pour la prise de décisions	6	0	0	0
	<b>Total section</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Partenaires du CU</b>	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.	1	2	2	1
	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	1	2	1	2
	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.	1	3	1	1
	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.)	0	2	2	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.);	1	2	1	2
	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.	0	3	1	2

# Résultats sondage CU 2023-2034

Section	Question	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
	33 Le PDG favoriser la formation des membres du CU afin qu'ils développent les compétences requises pour remplir leur rôle.	0	3	1	2
	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.	6	0	0	0
	35 Le PDG accorde au CU un financement suffisant à la réalisation des activités du CU	2	4	0	0
	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.	1	3	0	2
	37 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.	2	2	2	0
	<b>Total section</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>14</b>
<b>Présidence du comité</b>	38 Le président dirige efficacement les travaux du comité	5	1	0	0
	39 Le style d'animation contribue à l'efficacité des réunions	4	2	0	0
	40 Les membres considèrent qu'ils peuvent s'exprimer librement en réunion	6	0	0	0
	41 Les membres considèrent que leur contribution est utile aux discussions	6	0	0	0
	42 Le président assure l'accueil et l'intégration d'un nouveau membre au sein du CU	5	1	0	0
	<b>Total section</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Comme individu, je considère que :</b>	43 je suis bien préparé(e) pour les réunions	4	2	0	0
	44 je suis à l'aise d'apporter des idées ou d'émettre des commentaires durant les délibérations	6	0	0	0
	45 j'ai une bonne compréhension du rôle que je dois jouer comme membre au sein du comité	6	0	0	0
	46 le climat est efficace et harmonieux au sein du comité	4	2	0	0
	47 Ma compétence est bien exploitée au sein du comité	5	1	0	0
	<b>Total section</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# 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'usager 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

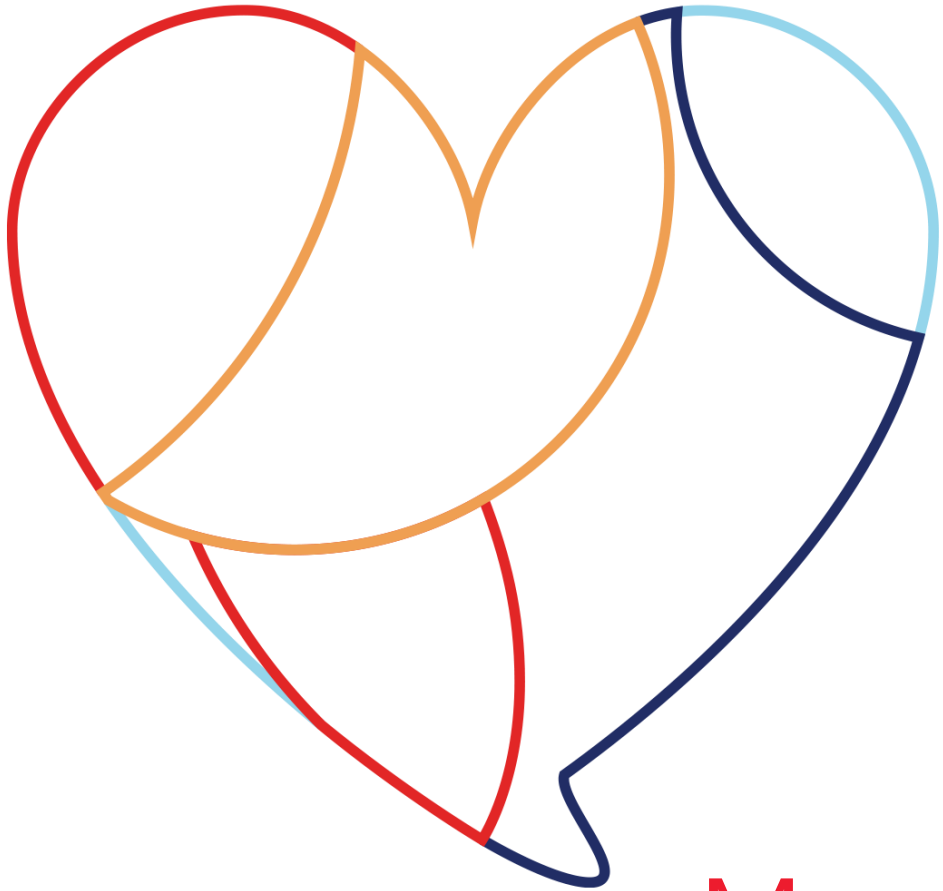
- ✓ Droit à la vie et à l'intégrité de sa personne (art. 1)
- ✓ Droit à la sauvegarde de sa dignité (art. 4)
- ✓ Droit au respect de sa vie privée (art. 5)
- ✓ Droit au respect de sa réputation et de son nom (art. 4)
- ✓ Droit au respect du secret professionnel (art. 9)
- ✓ Droit à l'égalité (art.10)
- ✓ 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)



Merci!

Fondé en 1954, l'Institut de cardiologie de Montréal (ICM) vise constamment les plus hauts standards d'excellence dans le domaine cardiovasculaire par son leadership en recherche clinique et fondamentale, en soins ultraspecialisés, en formation des professionnels et en prévention. Il abrite le plus grand centre de recherche en cardiologie, le plus grand centre de prévention cardiovasculaire ainsi que le plus grand centre de génétique cardiovasculaire au Canada. L'ICM est affilié à l'Université de Montréal et compte plus de 2 000 employés, dont 245 médecins et plus de 85 chercheurs.

[www.icm-mhi.org](http://www.icm-mhi.org)