
Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers de
l'Hôpital Chinois de Montréal (HCM)

Identification

Nom du comité des usagers

Comité des usagers de l'Hôpital Chinois de Montréal

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

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Coordonnées

Adresse postale du comité :

189, avenue Viger Est, Montréal, H2X 3Y9

N° de téléphone du comité : (514) 871-0961, poste 241

Courriel du comité : terry.chow@mail.mcgill.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Comité des usagers de l'Hôpital Chinois de Montréal (Ce comité représente tous les usagers de l'Hôpital Chinois de Montréal y compris les résidents hébergés aux unités de soins, les usagers à la clinique externe et ceux du centre de jour.)

Mot du président

Tout en jouant son rôle de partenaire avec l'équipe de gestion de l'Hôpital Chinois de Montréal (HCM), le comité des usagers travaille de tous ses efforts pour que les droits prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux soient respectés, soit

- 1.Droit à l'information
- 2.Droit aux services
- 3.Droit de choisir son professionnel ou l'établissement
- 4.Droit de recevoir les soins que requiert son état
- 5.Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- 6.Droit de participer aux décisions
- 7.Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- 8.Droit à l'hébergement
- 9.Droit de recevoir des services en anglais (services en chinois répondant aux besoins particuliers de la clientèle de l'HCM)
- 10.Droit d'accès à son dossier d'utilisateur
- 11.Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- 12.Droit de porter plainte.

Durant l'année 2021-2022, le comité continue à travailler étroitement et de concert avec l'équipe de gestion de l'HCM dans la lutte contre la pandémie et à garantir un milieu de vie de qualité aux résidents hébergés à l'HCM et les faits saillants ci-dessous peuvent le démontrer.

- Rencontrer hebdomadairement avec la coordonnatrice de l'HMC ;
- Participer aux téléconférences et Zoom rencontres du CUCI;

- Faire le suivi pour l'infolettre adressée aux familles et proches aidants sortie par le CCSMTL;
- Aider à mettre en place les actions en hébergement pour protéger les résidents et respecter les priorités ministérielles et du CCSMTL;
- Partager la réussite et les bonnes expériences de l'HCM contre la pandémie avec ses homologues du CUCI;
- Adresser des remerciements aux employés de l'HCM (lettre de remerciement) pour leurs efforts exceptionnels et professionnels visant à offrir le meilleur milieu de vie aux résidents et pour leur professionnalisme donnant de meilleurs soins aux résidents;
- Organiser une occasion pour remercier et stimuler le moral des employés : réception de fêtes (Noël);

Le sondage de satisfaction annuel a été fait en juin 2021 auprès des résidents et leurs familles avec l'aide des agents EPI puisque nous ne pouvions pas entrer les bénévoles, et ce, respecte la directive ministérielle de la pandémie. Ci-dessous est le résultat du sondage.

Points forts et faibles

Points forts	2019	2021
Prise de décision sur les soins	40%	57%
Réponse aux cloche d'appel	46%	57%
Sécurité	80%	88%
Plaintes	27%	18%
Points faibles	2019	2021
Rencontre avec les médecins	66%	52%
Respect du personnel	89%	81%
Participation aux activités de loisirs	0%	56%

Plan d'action

Points d'amélioration	Action
Rencontre avec les médecins	Participation des médecins aux rencontres PII Communication des médecins avec les familles via téléphone
Respect du personnel	Projet de tout cœur avec vous Cours de cantonnais
Participation aux activités de loisirs	Retour des bénévoles pour la reprise des activités existantes Mise en place d'autre activités telles que roulette, Casino, exposition des objets collectés par des résidents

Composition et portrait des membres

Prénom	Nom	Rôle
Terry	Chow	Président
Mylene	Rakotomalala	Vice-présidente
Robin	Tom	Trésorier
Fook Tim	Tan	Secrétaire
Laurent	Tan	Membre régulier
Helen	Jong	Membre régulier
Pauline	Wong	Membre régulier

Coordonnées professionnelles des membres

Président	Prénom : Terry	Nom : Chow
	N° de téléphone du comité : (514) 942-8893	
	Courriel du comité : terry.chow@mail.mcgill.ca	
	Adresse postale du comité : 189, avenue Viger Est, Montréal, QC, H2X 3Y9	
Répondant de l'établissement auprès des CU	Prénom : Sandra	Nom : Lavoie
	N° de téléphone : (514) 871-0961, poste 245	
	Courriel : sandra.lavoie.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale : 189, avenue Viger Est, Montréal, QC, H2X 3Y9	
Personne ressource, si applicable	Prénom : Cindy	Nom : He
	N° de téléphone du comité : (514) 871-0961, poste 254	
	Courriel du comité : Cindy.He.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca	
	Adresse postale du comité : 189, avenue Viger Est, Montréal, QC, H2X 3Y9	

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(Grandes réalisations et priorités du comité)

Communication à tous les niveaux (résidents, familles, intervenants, gestion de l'HCM, CUCI, CIUSSS et la communauté)

Respecter les priorités ministérielles et du CIUSSS concernant la pandémie

Travailler en partenariat avec l'équipe de gestion pour rendre un milieu de vie de qualité aux résidents, également un milieu de travail de qualité aux employés

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)

Communiquer avec les familles via téléphone et courriel

Partager l'infolettre dédiée aux familles et proche aidants

Rencontrer la coordonnatrice par téléphone

Participer aux conférences du CUCI

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

(décrire les activités du comité)

- Participer à la mise en place des actions en hébergement pour protéger les résidents et respecter les priorités ministérielles et du CCCSMTL
- Communiquer avec les familles via téléphone et courriel
- Partager l'infolettre dédiée aux familles et proche aidants
- Rencontrer via téléphone la coordonnatrice
- Participer aux conférences du CUCI

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

(décrire les activités du comité)

Le sondage de satisfaction annuel a été fait en juin 2021 auprès des résidents et leurs familles avec l'aide des agents EPI puisque nous ne pouvions pas entrer les bénévoles, et ce, respecte la directive ministérielle de la pandémie.

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

Afficher les 12 droits des usagers dans les babillards dédiés pour les résidents et familles aux étages des soins infirmiers

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

Répondre aux questions des résidents et familles par téléphone ou courriel

Le comité s'est-il assuré du bon fonctionnement des CU et a veillé(e) à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions (précisez)

Le comité travaille toujours en équipe avec l'équipe de gestion de l'HCM. Un employé aide à organiser les activités du comité.

Tenue des rencontres du comité (dates)

2021 : 16 avril 2021, 8 septembre, 27 septembre (assemblée annuelle 2020-2021) et 15 décembre

2022 : 9 février, 20 avril

Autres rencontres

(indiquez et précisez le type de rencontres)

Réunions du CUCI

Assemblée générale annuelle du CUCI

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

Nombre de formations et conférences : formation sur le sondage de satisfaction

Nombre de membres formés : 6

Nombre d'heures de formations : une heure

Enjeux Prioritaires

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

Si oui, lesquelles (précisez)

La mise en places des actions pour protéger des résidents et le respect des priorités ministérielles et du CCSMTL.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

Autoévaluation du comité

Le comité a procédé à son évaluation : Oui ☐ Non ☒

Si oui, faites un court résumé de la situation

Nombre d'heures de bénévolat (CU)

Nombre d'heures effectuées par le CU h

Nombre d'heures effectuées par les CR h

Total 370h

Autres informations/commentaires

Conclusion

Le comité des usagers travaille de concert en partenariat avec l'équipe de l'HCM afin d'améliorer la qualité de milieu de vie des résidents tout en respectant les priorités ministérielles contre la pandémie.

Recommandation

- a) Assurer un internet à haute vitesse pour tous les résidents de l'HCM comme dans tous les autres centres;
- b) Assurer d'offrir des plats asiatiques goûteux et appréciés de la clientèle

Rapport financier

☒ Rapport financier joint

Signature

Signature du président/de la présidente :



Date : 2022-04-21

**ANNEXE - 3 - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS
ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)**

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2021 AU 31 MARS 2022

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'**ANNEXE 1** intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021 ».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	COMITÉ DES USAGERS - HÔPITAL CHINOIS DE MONTRÉAL	NUMÉRO DE PERMIS :	
-------------------------------------	---	-------------------------------	--

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)	499 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)	6 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) <i>Veuillez préciser en annexe</i>	(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).	(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)	(e)	6 499 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES

Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		
Frais de déplacement, hébergement		
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		
Abonnements revues et journaux		2 216 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		
Autres (précisez) : Bell Express Vu et activités de remerciement		2 845 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ

REPRÉSENTATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS**RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS**

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Déplacement, hébergement

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)

Activités d'information auprès des usagers et des proches

Matériel de promotion (précisez ci-dessous)

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Précisez :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers

Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement

Honoraires professionnels

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

Autres (précisez) :

TOTAL DES DÉPENSES	(g)	5 062 \$
SOLDE DES DONS	(h)	- \$
SOLDE AU 31 MARS 2022 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i) Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement	(i)	1 437 \$