
Rapport d'activités 2023-2024

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@affiliate.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 vie, les usagers à la clinique externe et ceux du centre de jour.)

Mot du président

À titre de partenaire de 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

- Être informé des services et la façon de les obtenir (art 4)
- Recevoir des services adéquats, personnalisés et sécuritaires (art 5)
- Choisir le professionnel ou l'établissement (art 6)
- Recevoir des soins en cas d'urgence (art 7)
- Être informé de son état de santé, de tout incident/accident (art 8)
- Consentir ou refuser des soins (art 9)
- Participer à toute décision et à l'élaboration du plan d'intervention (art 10)
- Être accompagné ou assisté (art 11)
- Porter plainte (art 33)
- Être représenté advenant une inaptitude (art 12)
- Recevoir les services en langue anglaise selon le programme d'accès (art 15)
- Droit d'accès à son dossier, lequel est confidentiel (art 17 et 19)
- Droit de recevoir des soins de fin de vie (Loi concernant les soins de fin de vie)

Tout en respectant la directive ministérielle et celle du CCSMTL, le comité a travaillé étroitement et de concert en 2023-2024 avec l'équipe de gestion de l'HCM afin d'avoir un milieu de vie et le service de qualité pour les usagers de l'HCM. Le comité apprécie la communication, la collaboration et la consultation de la part de l'équipement de gestion de l'HCM tel que :

- Inviter le président du comité des usagers à participer à l'auto-visite de qualité et présenter les recommandations et le plan d'action aux membre du comité

Recommandations	Action	Échéancier
BCM : pas de feuille ou document au dossier provenant de la pharmacie	BCM d'admission : liste des BCM manquants faites Demande de réimpression des BCM BCM retour d'hospitalisation : liste envoyée à la pharmacie Signatures et mis aux dossiers	20 février 2023 14 avril 2023 21 mars 2023 11 avril 2023
Risque de chute : délai non respecté à 100% du temps (dans les 24h post-admission) attention à l'écriture (date illisible)	Rappel à faire aux infirmières lors des trois rencontres du personnel en Grand rendez-vous du mois de janvier : respecter le délai de complétion de l'évaluation du risque de chute (24h post-admission) et d'écrire lisiblement	31 janvier 2023
PII : s'assurer que la liste de présence est classée avec la feuille du PII	Mettre la liste de présence et la feuille PII au même endroit dans le dossier	3 février 2023
Mesures de contrôle : s'assurer de cocher toutes les cases du formulaire de consentement	Rappel à faire lors des SVO Rappel à faire lors des trois rencontres du personnel en Grand Rendez-vous de janvier Vérification lors des visites de simulation d'agrément	27 janvier 2023 31 janvier 2023 20 février 2023
Admission : pas de note au dossier afin de valider si appel fait environ 2 semaines post-admission	Rappel à faire aux infirmières lors des trois rencontres du personnel en Grand rendez-vous du mois de janvier : mettre une note au dossier indiquant que la famille a été contactée et qu'ils n'ont pas de questions par rapport à la pochette d'accueil Validation lors des visites de simulation d'agrément	31 janvier 2023 20 février 2023
SCPD : pas nécessaire d'avoir une Px d'un médecin pour référer à l'équipe, peut être fait par infirmière	Rappel à faire aux infirmières lors des trois rencontres du personnel en Grand rendez-vous du mois de janvier : mettre une note au dossier indiquant que la famille a été contactée et qu'ils n'ont pas de questions par rapport à la pochette d'accueil	31 janvier 2023
Soins de fin de vie : consolider l'utilisation du guide de fin de vie	Rencontre avec les médecins en CMDP afin de revoir le plan d'action agrément et aussi l'utilisation du guide de fin de vie	28 février 2023
PAB accompagnateur : rôle n'est pas connu de tous	Présentation refaite sur le rôle du pab accompagnateur lors des trois rencontres du personnel en Grand rendez-vous du mois de janvier Vérification lors des visites de simulation d'agrément	31 janvier 2023
Attention aux portes de salles de douche pour produits dangereux	Rappel à faire à tous les employés lors des trois rencontres du personnel en Grand rendez-vous du mois de janvier sur l'importance de fermer les portes des salles de douche car présence de produits dangereux	31 janvier 2023

- Consulter auprès du comité pour des projets 2023-2024
- Inviter le président à participer à la visite d'agrément et partager le résultat

Résultats d'agrément

POR non conforme : Transfert d'information aux points de transitions

- L'information qui doit être partagée aux points de transfert est déterminée et standardisée pour les transitions;
- Des outils de communication sont utilisés pour standardiser le transfert d'information aux points de transition;
- Évaluer la qualité de transfert.

Critères non conformes :

- Des appareils muni d'un dispositif sécuritaire pour les objets pointus ou tranchants sont utilisés;
- L'information sur les médicaments est discutée et cosignée avant l'administration de la dose initiale et lorsque la dose est ajustée, en partenariat avec l'utilisateur et la famille;
- L'information sur la façon d'éviter les incidents liés à la sécurité des usagers mettant en cause des médicaments fait l'objet de discussion avec l'utilisateur et la famille.

- Participer au BBQ et réception de Noël pour employés
- Partager et analyser le résultat du sondage de satisfaction 2022-2023 et sortir le plan d'action avec le comité

Points forts	2023	2022
Q11 Soins et services offerts avec gentillesse	96,2 %	89%
Q15 Sentiment de confiance avec les intervenants rencontrés	96,2 %	82%
Q17 Soutien pour la prise de décision	96,2 %	83%
Q32 Bon état des lieux	96,2 %	89%
QS806 Plaisir dans les loisirs	88,9 %	64%
Points faibles	2023	2022
Q38 Confort à exprimer une insatisfaction	73,1 %	84%
Q41 Bon goût des aliments	61,5 %	68%
Q46 Connaissance changement de menus	50,0 %	63%

Plan d'action

Points à améliorer	Action	Responsable	Échéancier
---------------------------	---------------	--------------------	-------------------

Q38 Confort à exprimer une insatisfaction	<p>-Présentation du chef d'unité au résident et à la famille le jour de l'admission et remise de ses coordonnées</p> <p>-Diriger les résidents vers une personne de confiance comme infirmière ou ASI avec qui ils ont déjà établie un lien de confiance pour exprimer une insatisfaction (tout le personnel)</p> <p>-Rappel à faire aux employés que les plaintes sont une façon d'améliorer nos soins et services</p> <p>-Donner des feedback en continue aux employés et aux familles afin de garder une communication fluide tout au long du séjour (établir/maintenir un lien de confiance entre la famille et l'équipe de soins)</p>	<p>Chef d'unité</p> <p>Comité des usagers</p> <p>Sandra Lavoie</p> <p>Sandra Lavoie</p>	2023-10-08
Q41 Bon goût des aliments	<p>-Organiser des groupes de discussion avec les usagers et les familles</p> <p>-Essayer de nouvelles recettes qui incluent les commentaires des usagers</p>	Responsable du service alimentaire	
Q46 Connaissance changement de menu	<p>-Le rappeler lors du sondage 14 jours post-admission</p> <p>-En parler lors du PII</p> <p>-Proposer le 2^e menu dès que le résident ne mange pas</p>	<p>Chef d'activité de soir</p> <p>Nutritionniste</p> <p>Équipe de soins infirmiers</p>	

- Annoncer et expliquer la procédure d'étiquetage des vêtements du CCSMTL
- Partager le résultat de sondage du service alimentaire et demander des suggestions pour les nouveaux menus
- Traduire l'infolettre du CCSMTL en chinois et l'envoyer aux proches aidants des résidents de l'HCM

Les efforts jumelés du comité et de l'équipe de gestion de l'HCM ont répondu aux besoins des usagers.

Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
	Terry	Chow		Président
	Jannie	Tsang		Vice-présidente
	Robin	Tom		Trésorier
	Chentsiau	Hum		Secrétaire
	Laurent	Tan		Membre régulier
	Helen	Jong		Membre régulier
	Pauline	Wong		Membre régulier

Rôle

Rôle

Rôle

Rôle

Rôle

Rôle

Rôle

Rôle

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(Grandes réalisations et priorités du comité)

- Communiquer à tous les niveaux (usagers, familles, intervenants, gestion de l'HCM, CUCI, CIUSSS et la communauté)
- Respecter les priorités ministérielles et du CIUSSS
- Travailler en partenariat avec l'équipe de gestion pour rendre un milieu de vie et un service de qualité aux usages, en même temps 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, courriel et en personne
- Rencontres du comité des usagers
- 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, courriel et en personne
- Rencontres du comité des usagers en personne
- 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 mars 2024 auprès des résidents et leurs familles avec des bénévoles formés.

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

Afficher les droits des usagers dans les babillards dédiés pour les résidents et familles aux étages des soins infirmiers et l'insérer dans la pochette d'accueil

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, courriel ou en personne

<h2>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)</h2>

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

Tenue des rencontres du comité (dates)

2023 : 12 avril, 21 juin, 20 septembre (rencontre spéciale), 25 septembre (assemblée annuelle), 11 octobre et 13 décembre

2024 : 14 février, 10 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 :

Nombre de membres formés :

Nombre d'heures de formations :

Enjeux Prioritaires

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

Si oui, lesquelles (précisez)

Planifier les portes ouvertes avec l'équipe de gestion de l'HCM qui auront lieu les 4 et 5 mai 2024 et inviter tous les présidents des comités des usagers/résidents à cette activité qui a pour but de recruter des employés parlant la langue de nos résidents

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 350h

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 et celle du CCSMTL. Le comité apprécie la communication, la collaboration et la consultation de la part de la gestion de l'HCM.

Recommandation

Poursuivre les efforts de recrutement afin d'embaucher du personnel parlant la langue des usagers
Pour combler les postes réservés à la langue.

Rapport financier

Rapport financier joint

Signature

Signature du président/de la présidente :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. G. G.', written in a cursive style.

Date : 2024-04-08