
Rapport d'activités 2022-2023

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 soins, 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 2022-2023 avec l'équipe de gestion de l'HCM afin d'avoir un milieu de vie de qualité pour les résidents hébergés à l'HCM. Le comité apprécie la communication, la collaboration et la consultation de la part de la gestion de l'HCM tel que :

- Informer de la situation de la COVID à l'HCM
- Partager le rapport de la vigie ministérielle du 23 février 2022 concernant la conformité de milieu de vie de l'HCM dans le contexte de la COVID (rencontres ZOOM du 20 avril et 8 juin 2022)
- Audit de lavage des mains (rencontre ZOOM du 20 avril 2022)
- Partager et analyser le résultat de sondage 2021-2022 (rencontre spéciale ZOOM du 6 septembre 2022)

Points forts	2021	2022
Prise de décision sur les soins	57%	84%
Connaissance sur le comité des usagers	39%	49%
Répétition d'information aux personnes	35%	76%
Connaissance sur le changement du menu	40%	63%
Points faibles	2021	2022
Propreté du centre	89%	86%
Temps alloué aux repas	78%	76%
Température des repas et quantité de la nourriture	78%	73%
Participation aux activités de loisirs	63%	54%

Plan d'action

Points d'amélioration	Action
Propreté	Peinture complète aux 5 ^e et 6 ^e étages
Temps alloué aux repas	Changer le quart de pause de dîner afin que plus de travailleurs partent à la 1 ^{ère} session de repas
Température des repas et quantité de la nourriture	Améliorer le chariot chauffant afin de valider la température La grandeur d'assiettes est limitée par la boîte du chariot chauffant
Participation aux activités de loisirs	Ajout d'un jour pour la musicothérapie, total deux jours/semaine Ajout de Smart TV mobile à chaque étage Ajout l'activité culinaire Ajout d'un poste de PAB en loisirs pour le soir

- Annoncer et expliquer la visite d'agrément et le projet de tout cœur avec vous (rencontre Zoom du 12 octobre 2022)
- Annoncer, expliquer l'auto-visite de la qualité du milieu de vie et partager le rapport du résultat (rencontres du 14 décembre 2022 et du 15 février 2023)
- Annoncer, expliquer ou consulter pour des projets à actualiser à l'HCM : OPUS-AP/PERS, NAM, ANTI-FUGUE (camouflage des ascenseurs), CLIMATISATION des chambres des résidents, VACCINATION
- Traduire l'infolettre du CCSMTL en chinois et l'envoyer aux proches aidants des résidents de l'HCM

En aidant prioritairement les résidents, le comité prend à cœur également le bien-être des employés de l'HCM par le geste de support à l'organisation de la réception de Noël en thème « Héros ».

Les efforts jumelés du comité et de l'équipe de gestion de l'HCM comblent les résidents de joie et de satisfaction.

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, courriel et en personne

Rencontres du comité des usagers via ZOOM et en personne

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 ZOOM et 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 mai 2022 auprès des résidents et leurs familles avec l'aide des agents administratifs et 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)

2022 : 9 février, 20 avril, 8 juin, 6 septembre (rencontre spéciale), 26 septembre (assemblée annuelle), 12 octobre et 14 décembre

2023 : 15 février, 12 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)

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 300h

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

Assurer d'offrir des plats asiatiques goûteux et appréciés de la clientèle

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 : 2023-04-20

