

RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS

2011-2012



COMITÉ DES
USAGERS

La différence entre ce que nous faisons et ce que nous sommes capables de faire suffirait à résoudre une grande partie des problèmes de ce monde. – Gandhi



COMITÉ DES USAGERS
Hôpital Louis-H. Lafontaine

RAPPORT DES ACTIVITÉS ET BILAN FINANCIER

COMPOSITION DU COMITÉ		Dernières élections : 8 septembre 2009			
Nom	Fonction	Statut			
		Usager	Représentant	Famille	Bénévole
Amyot, Stéphane	Président	X			
Lefebvre, Marie-Christine	Vice-présidente				X
Clavet, Patricia	Secrétaire-trésorière	X			
Champagne, Diane	Conseillère	X			
Charron, Élisabeth	Conseillère	X			
Chouinard, Chad	Membre substitut	X			
Gauthier, Jacques	Conseiller			X	
Hudon, Jo-Anne	Conseillère				X
Métivier, Alain	Membre et pair aidant	X			
Paquin, Manon	Membre substitut	X			
Tremblay, André	Conseiller	X			
Représentants au conseil d'administration					
1. Johanne Vaudry, coordonnatrice (jusqu'en décembre 2011) 2. Jo-Anne Hudon, conseillère (à compter de janvier 2012)		3. M ^e Marie-Christine Lefebvre, vice-présidente			
Personnel : Johanne Vaudry, coordonnatrice – 32 heures/semaine Marie Cloutier, adjointe – 21 heures/semaine Henri Laberge, bénévole, clinique d'impôt					

Assemblée générale annuelle tenue le 1^{er} novembre 2011

8 assemblées mensuelles

2011 : 5 avril, 10 mai, 7 juin, 4 octobre, 1^{er} novembre et 6 décembre

2012 : 1^{er} février et 5 mars

Des invités se sont joints au comité des usagers lors de certaines assemblées mensuelles et nous les remercions de leur présence :

- **Monsieur André Lemieux**, Directeur général, 10 mai et 7 juin 2011
- **Monsieur Simon Longpré**, Pair aidant, Société québécoise de la schizophrénie, 6 décembre 2011
- **Madame Catherine Lachance**, intervenante, Maison L'Échelon, 6 décembre 2011
- **Madame Alykhanthi Lynhiavu**, chercheure, 6 décembre 2011

ACTIVITÉS DE L'ANNÉE 2011-2012

LE MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS

La Loi sur les services de santé et les services sociaux confie au comité des usagers le rôle important de voir au respect et à la défense des droits des usagers. Dans notre établissement, le comité des usagers voit notamment à l'assistance et à l'accompagnement au quotidien des usagers qui reçoivent des soins et des services, et ce, tant à l'Hôpital que dans les différents points de services de l'établissement. Il voit également à promouvoir l'amélioration de la qualité des services et des conditions de vie d'une clientèle qui est très vulnérable et dont les problématiques sont multiples.

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- Rencontres d'information et consultations diverses (établissement et ressources d'hébergement)
- Production du bulletin d'information « Pour voir plus loin »
- Diffusion du mandat via notre dépliant
- Production du calendrier annuel
- Diffusion de nombreux documents des ressources communautaires et organismes administratifs
- Tableau d'affichage

2. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, défendre ses droits et ses intérêts en tant qu'usager

- Assistance lors de la présentation de diverses requêtes (garde en établissement, autorisation de traitement ou d'hébergement, régime de protection, procédures judiciaires diverses)
- Collaborations, rencontres et échanges avec les médecins, les intervenants, les gestionnaires et les équipes de soins et de services dans les divers points de services

3. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte

- Assistance et accompagnement des usagers dans toute démarche auprès de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'auprès de divers organismes communautaires
- Assistance auprès de diverses instances (Curateur public, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministère du Revenu, Régie de l'assurance-maladie, Régie du logement, etc.)
- Service de références selon la problématique de l'usager

4. Promouvoir l'amélioration de la qualité des services et évaluer la satisfaction des usagers

- Rencontre avec Mme Diane Dupont, chargée de projet à la Direction des services cliniques, en lien avec la mise en place des unités de transition et orientation, mai 2011
- Promotion des activités, semaine nationale de la santé mentale, mai 2011
- Collaboration au projet d'évaluation de la satisfaction pour les usagers transférés en première ligne, projet coordonné par Madame Nicole Laferrière, conseillère à la qualité, juin 2011
- Participation aux activités de la Fête nationale en collaboration avec les intervenants en loisirs, juin 2011
- Portes ouvertes, Centre l'Échelon, novembre 2011
- Cadre de référence pour le signalement des comportements et attitudes inacceptables envers les usagers, consultation du Service de développement et formation, janvier 2012
- Promotion de l'Énoncé des valeurs éthiques adopté par l'établissement

5. Colloques et formation

- Journées Annuelles de santé mentale 2011, *La santé mentale s'éclate*, Montréal, mai 2011
- Journée de formation croisée, *Trajectoires judiciaires des personnes présentant un problème de santé mentale : enjeux et pistes de solution*, Institut universitaire en santé mentale Douglas, mai 2011
- 5e colloque annuel du Réseau pour l'Amélioration continue de la Qualité, Hôpital Louis-H. Lafontaine, mai 2011

- Programme de gestion des comportements agressifs, Hôpital Louis-H. Lafontaine, octobre 2011
- 2e Forum citoyen en santé mentale, Hôpital Louis-H. Lafontaine, novembre 2011
- La protection des personnes vulnérables, Barreau du Québec à Montréal, janvier 2012
- Déploiement du DSQ à Montréal, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, février 2012
- Journée scientifique sur le trouble bipolaire, Hôpital Louis-H. Lafontaine, février 2012
- Assistance à de nombreuses conférences-midi organisées par la direction de l'enseignement de l'établissement

6. Divers

- Clinique d'impôt 2011 en collaboration avec le Programme des bénévoles de Revenu Québec, avec l'assistance de Monsieur Henri Laberge, bénévole, et Madame Élisabeth Charron, utilisatrice de services
- Collaboration avec le Bureau des services juridiques de l'Université de Montréal
- Envoi de cartes d'anniversaire aux usagers hébergés à l'hôpital
- Élections fédérales, mai 2011
- Membre du Conseil de protection des malades
- Membre de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale

7. Quelques statistiques

Exemples de nos interventions			
Motifs	Nombre	Motifs	Nombre
Nouveaux dossiers	160	Insatisfactions formulées- médiation	171
Garde en établissement	125	Assistance financière	78
Autorisation de soins	29	Hébergement	31
Tribunal administratif du Québec	34	Aide sociale	25
Plaintes acheminées à la commissaire	3	Demandes diverses	698
Impôt année 2011	136	Demande de changement de médecin	24
Impôt (années antérieures)	15		

8. Préoccupations

Unités transition et orientation (UTO)

Au cours de la dernière année, plus de 100 personnes, utilisatrices de services avec un profil d'hébergement, ont été regroupées et orientées vers des unités et des milieux de vie plus appropriés.

Quoique le déploiement des effectifs soit complété, nous maintenons notre préoccupation de la dernière année, c'est-à-dire que nous espérons que ces personnes orientées vers des centres d'hébergement de soins de longue durée reçoivent l'attention et l'assistance nécessaires afin de mener à bien leur projet de vie.

Projet de modernisation du service alimentaire

Au cours de la dernière année, le service alimentaire de l'hôpital a connu des transformations majeures et ces dernières ont eu des répercussions considérables sur la qualité de vie des usagers hospitalisés.

Le personnel du comité des usagers a reçu de nombreuses plaintes et appels des usagers, autant des unités de traitement intensif que des unités de longue durée. Le 30 novembre 2011, la coordonnatrice du comité des usagers, accompagnée de Madame Louise Paulhus, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, rencontrait Madame Murielle Dumoulin, directrice adjointe à la Direction des services administratifs, afin de mieux comprendre la situation mais aussi afin de sensibiliser la direction aux nombreux problèmes occasionnés par la réorganisation de ce service.

Autant le personnel de l'établissement que les usagers eux-mêmes nous ont fait part de commentaires qui traduisent l'ampleur des difficultés. À titre d'exemples :

- la présentation, la qualité et la quantité de la nourriture étaient affectées;
- la température des aliments était inadéquate : il y avait surchauffe des nouveaux plateaux avec risque de brûlures ou, au contraire, des mets n'étaient pas cuits convenablement. Il arrivait fréquemment que la direction des plateaux est inversée le résultat étant que ce qui doit être froid est réchauffé et la nourriture qui doit être chauffée ne l'est pas;
- les collations n'étaient pas fournies régulièrement et étaient souvent de piètre qualité;
- l'horaire des repas n'était pas respecté ce qui occasionnait des retards dans les activités cliniques, rendait souvent les usagers irritables et affectait l'horaire de travail des employés;

- il était difficile d'assurer un arrimage entre l'urgence et les unités de soins. Ainsi, pour un usager qui se trouvait à l'urgence et qui était ensuite admis à une unité de soins, il arrivait régulièrement que l'on ne puisse lui offrir un plateau, ce dernier ayant été livré à l'urgence sans possibilité de le faire suivre à l'unité.

Faut-il mentionner que les usagers reçoivent souvent une médication qui creuse l'appétit et que les usagers qui ne mangent pas régulièrement ou de façon suffisante ne peuvent ensuite se concentrer sur leurs objectifs ou leurs préoccupations. Comme le dit l'adage : « *Ventre affamé n'a pas d'oreilles* ». ..

L'implantation de la liaison froide a donné lieu à de nombreuses insatisfactions et la vie sur les unités de soins en a été grandement perturbée. Il faut reconnaître que des efforts ont été fournis afin de remédier à cette situation et nous avons pu constater une certaine amélioration de ce service. Les horaires sont mieux planifiés, les quantités ont été ajustées, certains mets ont été rajoutés. Toutefois, la circulation des plateaux entre l'urgence et les unités de soins restent difficile. Aussi, les déjeuners sont toujours insatisfaisants, il semble en effet impossible d'offrir des rôties d'une qualité adéquate aux personnes hospitalisées.

Compte tenu de l'importance d'une alimentation de qualité pour le rétablissement des personnes, nous espérons que tous les services concernés travailleront ensemble afin d'identifier des pistes de solution aux problèmes rencontrés. Il serait également important que les équipes de soins soient consultées afin que l'offre de service soit adaptée aux clientèles respectives de l'établissement qui vivent souvent des réalités très différentes.

Le patient-partenaire

Depuis quelques années, une nouvelle approche basée sur la collaboration a donné lieu au comité patient partenaire dans notre établissement. De nombreuses initiatives ont connu des réussites notamment en enseignement, en recherche ou dans les activités cliniques.

Le comité des usagers est heureux d'être associé à un tel projet qui permet autant aux utilisateurs de services qu'aux professionnels de redéfinir leurs liens et de travailler ensemble et de s'assurer qu'à tous les niveaux de l'établissement, les besoins des utilisateurs de services et de leurs proches sont pris en compte.

Toutefois, cette vision du patient qui participe à son plan de soins et de services, qui intervient dans les décisions le concernant et qui discute des alternatives qu'il peut proposer lui-même ou qui lui sont offertes, est une approche inhabituelle dans le monde médical où les professionnels orientent souvent les soins et les traitements. Ce partenariat ne se fera pas sans heurts. Cependant, il est désormais reconnu que les usagers peuvent rendre compte de leur vécu et que ce dernier constitue une réelle expertise. Avec cette collaboration, deux réalités différentes peuvent se confronter et il faudra du temps, de la patience et une volonté claire de changer la culture de l'organisation afin de créer un climat propice dans lequel un réel partenariat pourra voir le jour.

L'immigration

L'accueil d'usagers de nationalités, de croyances et de cultures différentes pose son lot de difficultés et nous le constatons de plus en plus autant chez les usagers qui vivent dans des ressources d'hébergement que chez les usagers qui sont hospitalisés.

Au-delà du problème de la langue auquel nous sommes parfois confrontés, la culture joue un rôle important dans la prestation de services en santé mentale. Nous avons une réelle préoccupation afin que l'on tienne compte davantage de cette dimension qui est capitale lorsque l'on veut qu'une personne adhère à un plan de soins, à un traitement, ou qu'elle accepte tout simplement des recommandations. Il faut pouvoir compter sur la collaboration d'interprètes, de proches aidants, de groupes communautaires ou de personnes-ressources qui connaissent bien certaines cultures afin de personnaliser l'offre de services et de faire en sorte que les usagers concernés aient la certitude qu'ils sont compris, respectés et assistés au besoin.

Les personnes immigrantes et qui souffrent de problèmes de santé mentale peuvent être doublement marginalisées et elles font parfois l'objet de discrimination. Elles peuvent être sans ressources, déracinées, insécures, peuvent vivre des problèmes en raison de motifs économiques, politiques ou autres et subir une forte pression.

À titre d'Institut universitaire en santé mentale, nous souhaitons que notre établissement se préoccupe de ces problématiques qui se présentent de plus en plus souvent et surtout, que des ressources ou de la formation soient mises à la disposition des intervenants qui sont aux prises avec des réalités psycho-sociales qui peuvent être très complexes.

OBJECTIFS ET ACTIVITÉS POUR 2012-2013

- Poursuivre les activités qui permettent d'accroître la visibilité du comité : cette activité est essentielle car la relocalisation des bureaux du comité des usagers au Pavillon Lahaise nous a éloigné des unités de soins où se retrouvent les usagers. Il est donc difficile pour eux de connaître ou d'avoir accès à nos services.
- Faire un suivi auprès des usagers quant à la réorganisation du service alimentaire.
- Poursuivre notre participation aux différents comités de l'établissement afin de veiller à l'amélioration de la qualité de vie des usagers et assurer à tous un milieu sécuritaire.
- Développer un site internet, outil moderne et fonctionnel, qui vise à faciliter la création de liens avec les utilisateurs de soins de santé et de services sociaux.
- Poursuivre les échanges avec les gestionnaires, les intervenants et les usagers afin de favoriser la collaboration et la clarification du rôle du comité des usagers.
- Poursuivre notre collaboration au projet *Programme d'accompagnement-justice en santé mentale - PAJ-SM* (Tribunal en santé mentale).

COMITÉS ET GROUPES DE TRAVAIL

Titre	Représentant
Comité de vigilance	Marie-Christine Lefebvre
Comité des services à la clientèle et du développement de la recherche	Johanne Vaudry (2011) Jo-Anne Hudon (2012)
Comité d'éthique appliquée	Johanne Vaudry
Comité de l'évaluation et de l'application du protocole isolement contentions (CÉAPIC)	Chad Chouinard Johanne Vaudry
Comité d'amélioration continu de la qualité des soins et des services (programme Évaluation et interventions brèves)	Johanne Vaudry
Comité des demandes de subvention aux Fondations pour les soins et services aux usagers	Marie Cloutier
Comité Actions structurantes : mécanismes de liaison et de référence entre la 2 ^e et la 1 ^{ère} ligne	Johanne Vaudry
Comité de gestion des risques	Chad Chouinard
Comité patient partenaire	Johanne Vaudry
Association canadienne pour la santé mentale (ACSM-Montréal) – Carrefour communautaire intervenants usagers	Alain Métivier, pair aidant
Table de travail pour les droits des usagers, le soutien aux comités des usagers et la promotion du régime d'examen des plaintes (en collaboration avec l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal)	Johanne Vaudry

MOT DU PRÉSIDENT

De l'hospice Saint-Jean-de-Dieu à l'Institut universitaire de santé mentale de l'Université de Montréal et au patient partenaire, nous pouvons affirmer que les soins et services en santé mentale se sont développés d'une formidable façon.

Mais pour l'usager qui cherche parfois péniblement l'équilibre et qui veut s'y retrouver dans le réseau de la santé et des services sociaux, les nombreux changements font que, parfois, cet équilibre est précaire. Il faut, bien sûr, avoir confiance au potentiel de chacun mais il ne faut pas oublier que l'usager a besoin d'accompagnement, de soutien et surtout, d'être informé.

À cet égard, il est primordial que le comité des usagers soit avisé des changements qui se produisent dans l'établissement. Il faut qu'il soit également consulté sur les enjeux qui touchent la vie des usagers pour lesquels nous avons un mandat aussi exigeant que nécessaire. Mieux au fait des activités qui ont cours dans l'établissement, nous pourrons alors mieux jouer notre rôle auprès des usagers et tous en sortiront gagnants.

Au comité des usagers, nous sommes heureux de pouvoir compter sur la collaboration de personnes exceptionnelles qui nous aident à mieux réaliser notre mandat.

À ce titre, Madame Louise Paulhus, commissaire aux plaintes et à la qualité des services, nous apporte une aide immense et nous la remercions de ses précieux conseils. Des remerciements aussi à Madame Fatima Azzahra Lahrizi, de la direction de l'enseignement et membre du comité d'éthique appliqué, qui nous a éclairés et a permis à un utilisateur de services et à sa famille de mieux comprendre les enjeux liés autant à sa culture qu'à son traitement.

Nous désirons également féliciter Monsieur Alain Métivier, membre du comité, qui a complété sa formation de pair aidant tout en poursuivant ses engagements bénévoles et son formidable travail au sein de l'organisme Jeunesse au Soleil. Nous sommes certains qu'il saura faire profiter de nombreux usagers de ses diverses expériences.

Toute notre reconnaissance aussi aux utilisateurs de services, usagers, patients partenaires ou citoyens, qui viennent enrichir notre réflexion et qui nous font confiance jour après jour. Nous les saluons pour leur implication et espérons qu'ils seront de plus en plus nombreux à s'impliquer à tous les niveaux de l'organisation.

Finalement, nous offrons des salutations spéciales à Monsieur André Lemieux, directeur général qui nous quitte après une vie professionnelle plus que bien remplie au service des usagers. Nous le remercions de sa disponibilité et de son support auprès du comité des usagers et nous lui souhaitons de profiter pleinement de sa « nouvelle » vie.

Pour le comité des usagers,

Stéphane Amyot
Président

BILAN FINANCIER

Revenus	
Solde au 31 mars 2011	23161
Subvention	93 967
Total	117 128
Dépenses	
Salaires et avantage sociaux	73 933
Charges sociales	9 696
Tenue de réunions	648
Activités dirigées et matériel thérapeutique	402
Fournitures diverses	1 262
Matériel de bureau	1 545
Achat de services	3 784
Cotisation	895
Livres, revues et abonnements	569
Frais de banque	38
Téléphone	104
Frais de congrès – colloques	944
Frais de déplacement	322
SOMMAIRE	94 142
Revenu total	117 128
Total des dépenses	94 142
Surplus (déficit)	(175)
Solde en banque au 31 mars 2011	22 986

Adopté à l'assemblée du comité des usagers le 4 juin 2012