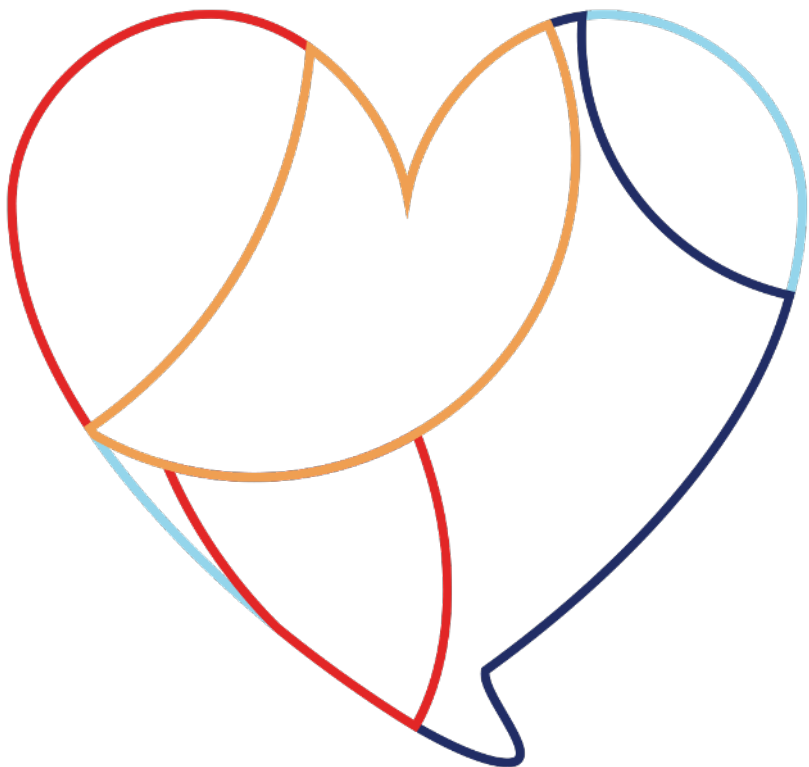




COMITÉ DES USAGERS DE L'INSTITUT DE CARDIOLOGIE DE MONTRÉAL

Rapport annuel d'activités 2024-2025

Présenté à l'assemblée générale du 26 mai 2025

Table des matières



- Mot du président
- Membres du Comité des usagers (CU) de l'Institut de Cardiologie de Montréal (ICM)
- Notre gouvernance
- Bilan d'activités et réalisations 2024 - 2025
 - Demandes d'assistance 2024-2025
 - Efforts des membres par mandats 2024-2025
 - Nos réalisations 2024-2025
 - Suivis des priorités 2023-2024
 - Bilan financier 2024-2025
 - Nos priorités et enjeux 2025-2026
 - Recommandations du CU pour 2025-2026

Mot du président du Comité des usagers



Dans la dernière année, malgré de nombreux défis et changements l'ICM a réussi à maintenir un niveau élevé de soins de qualité pour les usagers. Au nom des usagers de l'ICM et du Comité des Usagers, nous soulignons notre reconnaissance à la collectivité de l'Institut de Cardiologie de Montréal. Je profite aussi de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à la nouvelle PDG Nesrine Ragguem et les nouveaux membres de son équipe.

Les enjeux pour la prochaine année pour les usagers et l'ICM sont des enjeux d'accessibilité à une intervention (liste d'attente), à un rendez-vous (nouveau ou de suivi) et à certains moments d'une place de stationnement. Ces enjeux sont déjà connus et sont en cours d'analyse et/ou déjà des pistes de solutions sont en développement ou en implantations. Il est important de souligner que la même collectivité de l'ICM travaille sur les différents problèmes d'accessibilité.

Je tiens aussi à souligner le travail fait par les bénévoles, les membres du comité des usagers et aussi du bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui travaillent tous pour supporter ou faire entendre la voix des usagers.

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.

♥ Bonne lecture!

Membres du comité des Usagers

4 Membres officiels (membres élus avec droit de vote)



Alain Deguire – Président et trésorier (intérimaire) Retraité spécialiste d'amélioration continue
Membre depuis avril 2020
Mandat président jusqu'en juin 2025



Lily Carignan – Vice-présidente Retraité administration service publique
Membre depuis mars 2018
Mandat vice-présidente jusqu'en juin 2025



Pierre Blais – Secrétaire Retraité DRH réseau de la santé
Membre depuis juin 2020
Mandat secrétaire jusqu'en juin 2025



Jacques England Retraité CPA
Membre depuis décembre 2023
Mandat trésorier jusqu'en juin 2025

Personne ressource

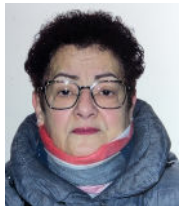


Lilian Araujo-Da-Silva – Agente administrative

Membres du comité des Usagers



3 Membres élus (avec droit de vote)



Djamila Ould-Kada
Mandat membre depuis décembre 2024



2 postes vacant

1 Membre associé (sans droit de vote)



Normand Brunet
Membre depuis avril 2020
Membre associé depuis juin 2024



**INSTITUT DE
CARDIOLOGIE**
DE MONTRÉAL

Notre gouvernance 2024-2025



Composition

- 5 membres élus (2 poste vacant)
- 1 membre associé

Assemblée

- 1 Générale annuelle tenue le 27 mai 2024

Réunions du CU

- 9 réunions « Ordinaire » (2h)

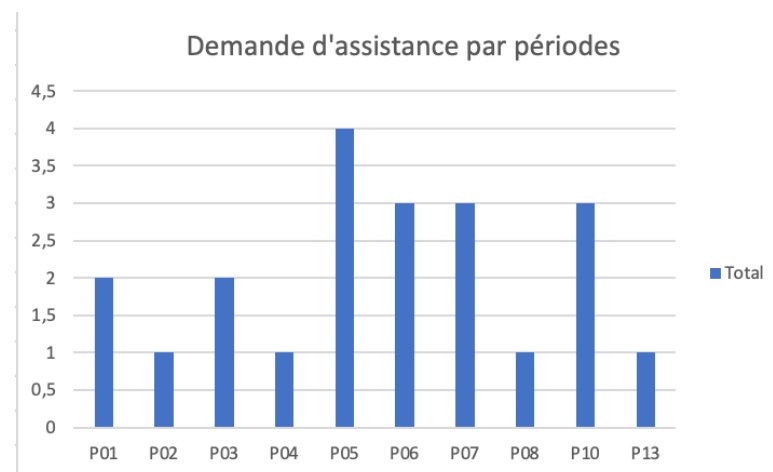
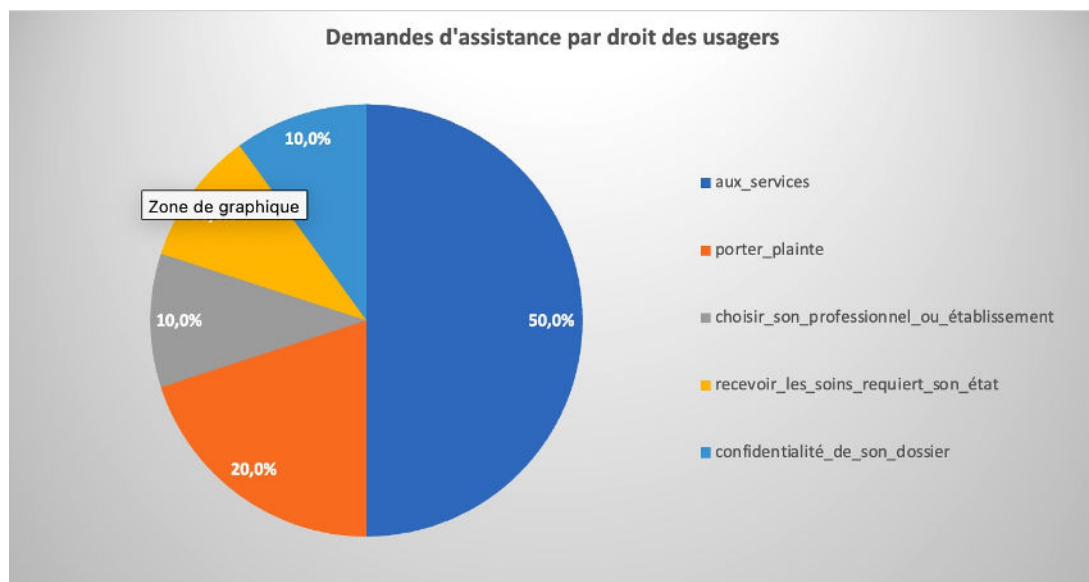
Représentants aux comités de l'ICM

- Conseil d'administration - Alain Deguire
- Comité vigilance qualité - Alain Deguire
- Comité de prévention – Normand Brunet/ Djamila Ould-Kada
- Comité de gestion des risques – Pierre Blais
- Comité améliorations de la qualité – Pierre Blais
- Comité du développement durable – Vacant

Bilan d'activités et réalisations 2024 - 2025



Demandes d'assistance 2024-2025

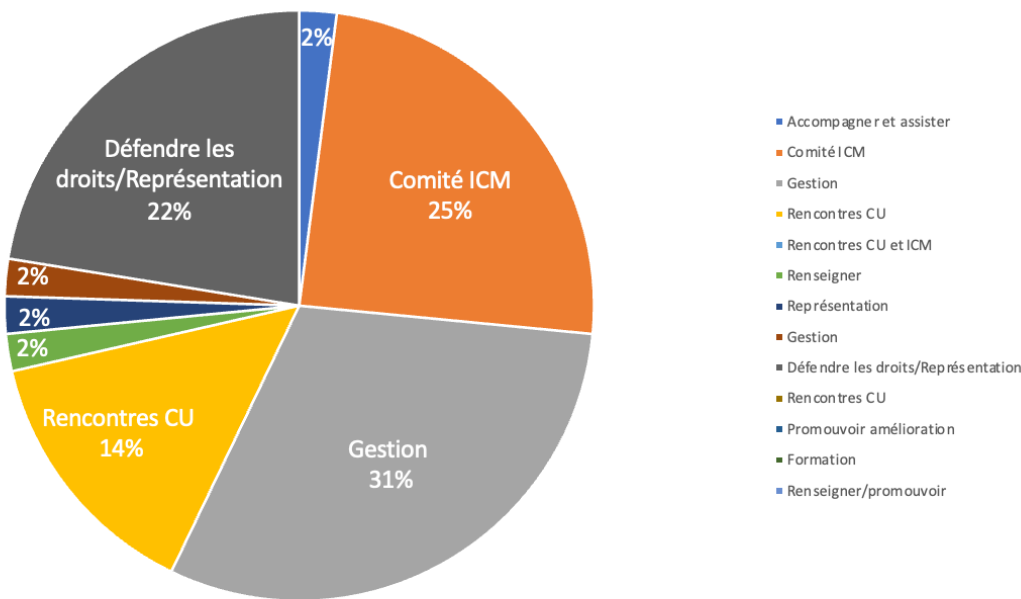


Le CU a reçu 22 demandes d'assistance

Efforts des membres par mandats-2024-2025



Efforts Comité des usagers



718 h 2024-2025
VS
337 h 2023-2024

Nos réalisations 2024-2025



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 des feuillets sur les droits des usagers
- 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
- Promotion de la semaine des usagers novembre 2024
- Visite aux usagers Épic (programme de réhabilitation cardiaque) 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 2024

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

- Présentation sur l'Interdisciplinarité, partenariat avec les usagers et sa complexité
- Formation RPCU pour les membres
- Recrutement de nouveaux membres

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
- Contribution à la mise en place d'une banque prêt de moniteur d'activité physique pour les usagers (plus démunis) participants au programme de réhabilitation cardiaque
- Suivi de l'équipe d'amélioration continue sur l'accessibilité des usagers à un rendez-vous avec un cardiologue
- Représentation sur le manque place/accessibilité au stationnement des usagers

Suivi de nos priorités de 2023-2024



Faire connaître la mission et le mandat du CU auprès des différents membres de la gestion de l'ICM, afin que le CU réalise son mandat	
Suivi des délais de l'accessibilité des usagers à un ou leur cardiologue dans un délai approprié.	
Faire des observations et suivis sur le problème de manque de place à certaines périodes dans le stationnement souterrain pour les usagers	
Suivre les impacts sur les usagers de la mise en place de l'agence Santé Québec	
Recrutement de nouveaux membres	
Mettre à jour du site web du CU	
Développer une collaboration avec le programme de patient partenaire afin que le CU constitue un interlocuteur de premier niveau.	

Bilan financier 2024-2025

État des revenus et dépenses cumulatif se terminant le 31 mars

	2025	2024	2023
Revenus			
Budget alloué	31 763,00 \$	31 420,00 \$	31 020,00 \$
Solde reporté de l'année précédente	25 000,00	11 471,00	14 933,00
Budget total	56 763,00	42 891,00	45 953,00
Budget spécial alloué par l'établissement au comité	0,00	25 000,00	25 000,00
Totaux des montants disponibles	56 763,00 \$	67 891,00 \$	70 953,00 \$
Dépenses générales			
Personne-ressource	10 822,00 \$	15 372,56 \$	9 870,00 \$
Fournitures de bureau		12,15	0,00
Honoraires professionnels		828,33	123,00
Fournitures informatiques		203,25	
Sous-total	10 822,00 \$	16 416,29 \$	9 993,00 \$
Renseigner			
Service traiteur	297,00	3 814,63	6 327,00
Promotion Noël	455,00		
Promotion du comité - Stylos	9 981,00	5 637,53	
Dépliants	172,00	345,98	383,00
Sous-total	10 905,00 \$	9 798,14 \$	6 710,00 \$
Promouvoir l'amélioration			
Promotion - Cœurs	9 722,00	1 653,49	15 008,00
Carnet Santé	9 431,00	7 001,82	
Remboursement de la fondation - Cœurs 2022-2023			(7 504,00)
Remboursement de la fondation - Cœurs 2023-2024			(7 213,00)
Promotion au programme de réadaptation Épic			6 661,00
Promotions diverses CU			2 151,00
Autres promotions			283,00
Sous-total	19 153,00 \$	8 655,31 \$	9 386,00 \$
Accompagner et assister			
Promotion au bloc opératoire AJC			1 423,00
Cotisation au RPCU	550,00	550,00	550,00
Comité des usagers - Frais déplacement	191,00	257,26	
Congrès RPCU automne 2023		1 857,67	
Sous-total	741,00 \$	2 664,93 \$	1 973,00 \$
Total de dépenses	41 621,00 \$	37 534,67 \$	28 062,00 \$
Soldes de l'exercice	15 142,00	30 356,33	42 891,00 \$
Budget spécial alloué par l'établissement non utilisé		25 000,00	25 000,00
Soldes de l'exercice	15 142,00	5 356,33	17 891,00
Excédent de l'exercice	15 142,00 \$	30 356,33 \$	42 891,00 \$



Nos priorités et enjeux 2025-2026



- Suivre les travaux et supporter l'équipe d'amélioration continue sur l'accessibilité des usagers à un rendez-vous avec un cardiologue
- Suivis des mesures mise en place pour réduire les listes d'attente (accessibilité) pour les interventions malgré une augmentation de la demande
- Poursuivre le dossier des problèmes d'accessibilité (manque de place) du stationnement des usagers
- Poursuivre le travail d'arrimage avec les programmes "patient partenaire" afin que le CU constitue un interlocuteur de premier niveau auprès du programme
- Suivre les impacts sur les usagers et sur le comité des usagers de la mise en place de l'agence "Santé Québec"
- Promouvoir le programme de réhabilitation cardiaque d'ÉPIC
- Recruter de nouveaux membres

Recommandations 2025-2026



- Que l'équipe "d'amélioration continue sur l'accessibilité des usagers à leur cardiologue" soit maintenue
- Les usagers vivent au quotidien des problèmes d'accessibilité et de paiement relié à l'utilisation du stationnement sous terrain des usagers. Que les toutes les places de stationnement soient disponibles pour les usagers et que la méthode de paiement soit revue et simplifiée.

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

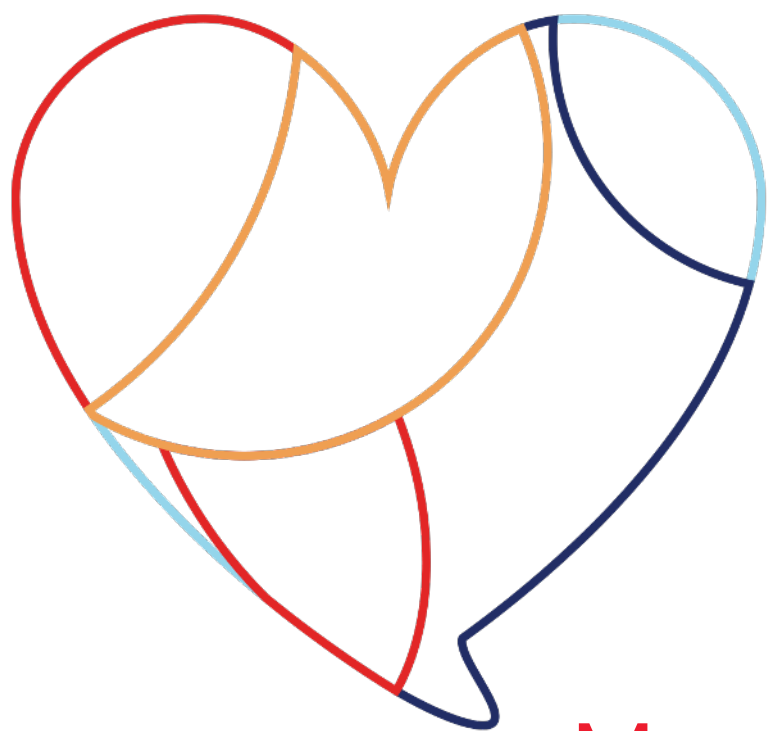
- ✓ Droit à l'information (art. 4)
- ✓ Droit aux services (art. 5,13 et 100)
- ✓ Droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et 13)
- ✓ Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7)
- ✓ Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 8 et 9)
- ✓ Droit de participer 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)

Pour joindre le Comité des usagers de l'ICM



- Site CU
 - <https://icm-mhi.org/patient-ou-visiteur/vos-droits/comite-des-usagers/>

Votre opinion compte



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 ultraspécialisés, 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