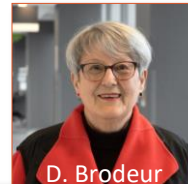


Rapport annuel d'activités 2024-2025



Membres bénévoles du Comité des usagers du CHUM

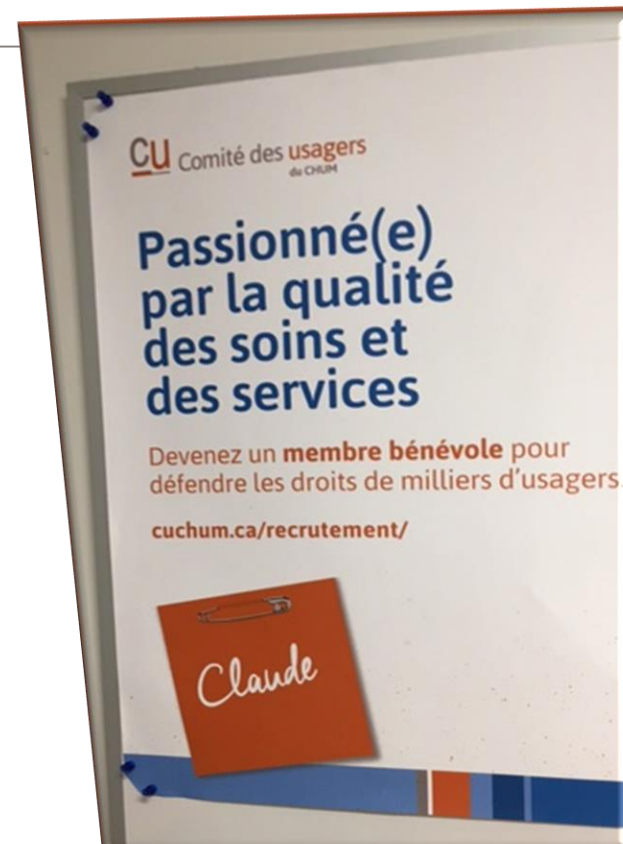
Déposé au CVQ du 28 mai 2025



A. Taillon
Coordonnatrice

Table des matières

Mot de la présidente	3
Membres du Comité des usagers du CHUM	4
Bilan d'activités 2024-2025	6
Nos champs d'action: se renouveler	7-8
Semaine nationale des droits des usagers 2024	9
Nos actions de défense d'enjeux	10
Nos fonctions légales	11-12-13
Notre gouvernance	14
Bilan financier 2024-2025	15
Suivi de nos priorités pour 2025-2026	16
Nos principes directeurs	17
Les droits des usagers	18
Les responsabilités des usagers	19



Mot de la présidente



Diane Brodeur, présidente

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel 2024-2025. Ce document reflète l'engagement, la générosité et l'énergie investis par nos membres tout au long de l'année.

Malgré quelques défis liés à l'absence de notre coordonnatrice et à son départ en décembre nous avons maintenu le cap. Je tiens à la remercier sincèrement Amélie Taillon pour son travail au sein du comité durant les dernières années.

Nous avons eu la chance de recruter Cindy Joseph-Carmel comme nouvelle coordonnatrice, et nous lui souhaitons la bienvenue.

Nous avons maintenu un suivi proactif des demandes d'assistance et d'accompagnement de nos usagers. Un merci spécial à Sophie Fauteux, VP du comité, pour son aide précieuse dans ce dossier.

Avec l'arrivée de Santé Québec, l'adaptation et la résilience sont devenues essentielles pour tous.

Au CHUM, Frédéric Abergel PDG du CHUM a été recruté par Santé Québec. Marie-Ève Desrosiers lui succède, exerçant l'intérim et devenant la nouvelle PDG du CHUM. Nous lui avons assuré notre étroite collaboration.

Le partenariat avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) s'est intensifié, marqué par la présence de son directeur, M. Noé Djawn White, et de sa directrice adjointe, Mme Anabelle Boutin-Wilkins, à chacune de nos réunions statutaires. La transparence des informations partagées sur les activités du CHUM nous permet d'optimiser la conformité à nos missions.

Nous continuons à informer nos usagers de leurs droits et responsabilités. La distribution continue de signets à la porte de notre local et dans les cliniques nous aide dans cette tâche. Un grand merci à l'équipe des communications qui a complété le travail de promotion des droits et l'affichage de nos activités sur les écrans du CHUM

Un merci spécial aux membres du comité des officiers (COF) et à tous les membres du comité pour leur soutien tout au long de l'année.

En conclusion, je suis convaincue que c'est en travaillant ensemble pour améliorer le sort de nos usagers que nous pourrons bâtir un avenir meilleur avec et pour eux. Nous avons le devoir et le pouvoir d'y contribuer.

A handwritten signature in black ink, reading "Diane Brodeur". The signature is fluid and cursive, with the first name "Diane" and the last name "Brodeur" clearly visible.

Membres du Comité des usagers du CHUM

3495

Heures investies par les membres
bénévoles du **CU-CHUM** en 2024-2025

Membres officiels, COF (membres élus avec droit de vote)

Diane Brodeur : Participation : Chantier gouvernance pour mettre en place Santé Québec - Préparation AGA et la semaine des droits des usagers - Rencontres des gestionnaires du CHUM - Présidente Aux tables de rencontres (par mission et des présidentes de CU) avec le RPCU - Participation et échange avec la Commissaire aux plaintes Mme Chantal Bégin – Participation 2016-2025 pour le recrutement d'une coordonnatrice – Participation à divers comités – Animation des réunions statutaires du CU et du COF - Date d'entrée 2011

Sophie Fauteux : Participation : Au comité télésanté - Rencontres des gestionnaires du CHUM - Recrutement la coordonnatrice - Suivi des appels et messages téléphoniques - Formation au RPCU Vice-Présidente (droits et obligations des usagers et fonctionnement des CU) - Formation au CHUM (Comptabilité) - Participation au congrès du RPCU 2024 - Formatrice TEAMS aux membres du 2024-2025 CU - Date d'entrée 2023

Marie-France Moysan : Participation: Aux réunions des officiers - Rédaction des procès verbaux pour le COF et le CU - Collaborer au rapport annuel 2024-2025 - Date d'entrée 2019 Secrétaire 2022-2025

Michelle Deault : Suivi des dépenses du CU – Élaboration des bilans financiers – Représentante du CU au comité du lavage des mains – Date d'entrée 2016 Trésorière 2022-2025

Activités regroupant l'ensemble des membres du comité des usagers :

- Présence aux réunions mensuelles du CU - Suivi de l'information hebdomadaire relative au CU et au CHUM – Lectures – Communications - Rencontre avec les gestionnaires invités aux réunions du CU - Participation à la formation TEAMS - Participation à la semaine nationale des droits des usagers - Participation à l'AGA - S'assurer du bien fondé des droits et des responsabilités des usagers

Membres du Comité des usagers du CHUM (suite)

Membres élus (avec droit de vote)

Danièle Bastien : Responsable de l'image de marque du CU - Création de la spirale des intervenants d'enjeu du CU - Communication avec les différents CU - Préparation et rédaction des rapports annuels - Suivi à jour de l'image de marque du CU - Travail avec la direction de la communication pour les besoins du CU - Organisation de la semaine des droits usagers, des fêtes et de l'AGA - Participation au congrès RPCU 2024 - Date d'entrée 2010

Rina Casoni : Vice-présidente du CU d'avril à juin – Représentante du CU au comité de gestion des risques et de la qualité (CGRQ) d'avril à mai - Assurer le service téléphonique du CU - Collaboration au rapport annuel et à l'AGA 2023 -2024 - Participation à une rencontre sur l'hospitalisation à domicile et au comité de l'hygiène des mains - Assurer une présence pendant l'été - Date d'entrée 2016

Louise Gagné : À titre d'avocate retraitée lecture de la loi 15 (LMSSS) - Date d'entrée 2024

Serge Gareau : Participation aux réunions CU - Date d'entrée 2011

Daniel Hébert : Intégration au CU en tant que nouveau membre coopté depuis octobre 2024 - Date d'entrée 2024

Sylvie Jobin : Participation avec le RPCU comme membre visiteur du MSSS pour les visites des CHSLD – Élaboration de la politique sur la protection des renseignements personnels du CU - Date d'entrée 2022

Lucie Lecours : Élaboration de la politique sur la protection des renseignements personnels - Représentante du CU au comité des préventions des infections du CHUM - Date d'entrée 2021

Jacques Marier : Représentant du CU au Conseil d'administration d'établissement (CAÉ) du CHUM et au comité de vigilance et de la qualité du CHUM - Participation à l'évaluation du site CLIC SANTÉ et visites ministérielles en CHSLD avec le RPCU- Date d'entrée 2016

Ginette Milord : Membre du CA du CE au RPCU - Mise en place de la planification stratégique - Participation au comité de la gestion des risques et de la qualité - Participation au congrès du RPCU 2024 - Date d'entrée 2017

Ève Rey : Représentante du CU au début du chantier 11 de Santé Québec (recherche, enseignement, innovation, philanthropie) – Représentante du CU au comité stratégique équité, diversité, inclusion (EDI) - Participation aux rencontres des gestionnaires du CHUM – Correction de document du CU - Date d'entrée 2018

Gérald Surpris : Représentation au comité des risques et de la qualité et au comité EDI - Automatisation des données du registre des interventions - Participation au comité d'étude sur la réduction des coûts au CHUM - Recherche WEB sur certaines fournitures auto-désinfectantes - Date d'entrée 2017

Bilan d'activités 2024-2025

Nos champs d'actions



REPRÉSENTATION sur différents comités et groupes de travail du CHUM avec des alliés du réseau. Nous sommes le porte-parole des usagers.

DÉFENSE D'ENJEUX, nous défendons des enjeux collectifs qui affectent les droits des usagers, l'accessibilité et la qualité des soins et des services.

2024-2025 - Nos actions de représentations

Une voix pour représenter des milliers d'usagers

Dans la dernière année, nous avons été le porte-parole des usagers dans plusieurs comités et groupes de travail du CHUM.



Comités et groupes de travail du CHUM

- Conseil d'administration
- Comité de vigilance et de la qualité du conseil d'administration
- Comité de la gestion des risques et de la qualité
- Comité sur la prévention des infections
- Comité directeur de la santé connectée
- Comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion
- Groupe de travail sur l'hygiène des mains
- Groupe de travail sur l'accueil organisationnel
- Groupe de travail sur la stratégie de communication du CU-CHUM

Autres représentations et activités

- Participation mensuelle à la rencontre des gestionnaires du CHUM
- Rencontres avec le nouveau PDG et la nouvelle PDGA
- Agrément Canada : Participation aux consultations et aux visites

Collaboration DQEPE et CU-CHUM

- Présences régulières à nos réunions statutaires de M. Noé Djawn White, Directeur de la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), et Mme Annabelle Boutin-Wilkins, directrice adjointe à la DQEPE
- Travailler ensemble pour maintenir la mission et la vision de notre comité et celle du CHUM



2024-2025 - Nos actions de représentations (suite)



Autres représentations et activités

- Collaboration avec le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU)
- Participation au Colloque 2024 du RPCU
- Participation à diverses conférences et formations du RPCU
- Participation à la table des missions du RPCU
- Participation à différentes consultations avec la DQEPE (Exemple : Programme d'accès à des soins et services en anglais et autres langues)
- Collaboration étroite avec le *Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services*
- Consultation auprès des équipes du CHUM en vue de la création d'une deuxième version du Carnet du patient
- Accueil organisationnel pour les médecins et les employés du CHUM

Semaine nationale des droits des usagers 2024

Les membres du COMITÉ des USAGERS du CHUM sont allés à la rencontre de

2000 usagers

La semaine nationale des droits des usagers a pour objectif de renseigner les usagers sur leurs droits et responsabilités et de faire connaître le rôle du comité des usagers.

Les membres bénévoles se sont impliqués dans la préparation et la réalisation par leurs présences auprès des usagers. Un merci très spécial à Danièle Bastien qui a orchestré le tout



2024-2025 - Nos actions de défense d'enjeux

Préoccupations des usagers transmises à la direction générale

Des actions de portée concrète, de petits gestes en apparence mais qui répondent directement aux demandes des usagers :

En cours

✓ **Gestion des rendez-vous**

Amélioration de la prise des rendez-vous et mise en contact des usagers avec divers départements et services selon les besoins. Suivi de la performance et de l'informatisation du *Centre des rendez-vous*.

✓ **Stationnement du CHUM**

Promotion des tarifs de stationnement réduits et vigie de l'accès au stationnement pour les usagers.

✓ **Plan d'action 2022-2025 du CHUM à l'égard des personnes handicapées**

Collaboration pour l'ajout de places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite.

Consultation et vérification de la liste des portes à automatiser de façon prioritaire pour remplir l'objectif d'accessibilité universelle fixé par l'hôpital.

En veille

✓ **Recyclage et compostage au CHUM**

✓ **Respect de la politique anti-tabac**

✓ **Promotion de la *Ligne santé Patient CHUM* (8086)**

✓ **Interventions en lien avec des enjeux de service à la clientèle au CHUM**

✓ **Délais d'attente (chirurgie, rendez-vous, examens, etc.)**

✓ **Surveillance de la surcapacité sur les unités de soins**

2024-2025 - Nos fonctions légales

DÉFENDRE_ Le Comité des usagers défend les droits et enjeux collectifs et parfois individuels des usagers.

Nos actions :

- Avancement des dossiers prioritaires émanant de la planification stratégique triennale (2022-2025) du CU-CHUM
- Prise quotidienne des appels et courriels
- Gestion des insatisfactions des usagers avant qu'elles ne deviennent des plaintes
- Recrutement de nouveaux membres pour augmenter la portée de nos actions
- Suivi des effets des délais d'attente pour une chirurgie
- Suivi des usagers en niveau de soins alternatifs

SE RENSEIGNER_ Les membres se renseignent et se forment pour mieux agir et répondre aux usagers :

- Présence du CU-CHUM aux rencontres des gestionnaires
- Lecture quotidienne de la revue de presse du CHUM et vigie des sites web de partenaires du réseau
- Invitation de directeurs, coordonnateurs et chefs de service aux rencontres statutaires du CU-CHUM
- Participation à diverses conférences et formations du RPCU
- Présence de membres au congrès RPCU
- Formation sur la plateforme TEAMS

RENSEIGNER_ Le Comité se doit de renseigner les usagers sur leurs droits et obligations.

- Affichage d'informations destinées aux usagers sur les CHUM télé
- Publications sur les réseaux sociaux du CHUM
- Assemblée générale annuelle tenue le 19 juin 2024
- Dépôt du rapport annuel d'activités sur notre site web
- Kiosque d'information sur les droits des usagers lors de la *Semaine nationale des droits des usagers* à l'automne 2024
- Distribution en continu des signets sur les droits des usagers et création de divers outils promotionnels
- Disponibilité et distribution au besoin du *Carnet du patient*
- Interventions quotidiennes auprès d'usagers lors d'appels téléphoniques ou d'échanges par courriel
- Présence physique de l'équipe 3 jours par semaine au CHUM



2024-2025 - Nos fonctions légales

ÉVALUER_ Afin de mieux comprendre les usagers, leurs préoccupations et être en mesure d'évaluer nos priorités, le Comité a misé cette année sur :

La collaboration avec la DQEPE

- Évaluation de l'expérience patient des usagers ayant reçu des soins au CHUM

La section *Votre opinion*

- Sur le site web www.cuchum.ca
- Par courriel à info@cuchum.ca
- Par téléphone [514-890-8191](tel:514-890-8191)
- Compilation et regroupement des commentaires reçus des usagers

Les échanges avec des partenaires du CHUM

- Échanges avec d'autres intervenants œuvrant auprès des usagers (Service de bénévolat, Commissaire aux plaintes, directeurs et chefs de service, etc.)

4300

Usagers ayant consulté notre
site web

PROMOUVOIR_ Le Comité des usagers est soucieux de la qualité des soins et des services dispensés au CHUM.

- Disponibilité et distribution au besoin du *Carnet du patient*
- Participation à plusieurs comités cliniques et administratifs
- Échanges avec les membres de la direction du CHUM
- Collaboration et échanges avec la DQEPE sur les différentes sphères liées à nos fonctions
- Collaboration et échanges avec le Bureau de la CLPQ
- Échanges avec les gestionnaires de certains secteurs suite à des plaintes ou des suggestions de nos usagers
- Surveillance du taux de conformité de l'hygiène des mains par unité
- Surveillance quotidienne des activités de l'hôpital à travers le *Portail Vision 360°* (taux d'occupation, temps d'attente, etc.)
- Promotion des tarifs de stationnement pour les usagers et de l'accès aux espaces de stationnement
- Promotion de la *Ligne santé Patient CHUM* pour le suivi après une hospitalisation ou une visite au CHUM
- Vérification de l'application des décrets, arrêtés et politiques en respect de la qualité des soins et des services aux usagers en provenance du ministère et du CHUM

2024-2025 - Nos fonctions légales

ACCOMPAGNER_Demandes des usagers

Quotidiennement, les membres bénévoles du CU-CHUM écoutent, accompagnent, informent et assistent les usagers qui entrent en contact avec le Comité par téléphone, par courriel ou en personne.

Catégories des demandes

Droit à l'information	89
Droit de consentir à des soins ou de les refuser	4
Droit aux services (CHUM et CU-CHUM)	79
Droit de recevoir les soins que requiert son état	47
Droit de porter plainte	26
Droit d'être accompagné, assisté ou d'être représenté	9
Autres demandes	
Droit de choisir son professionnel ou son établissement	
Droit de participer aux décisions	
Droits de recevoir des services en anglais	
Droit d'accès au dossier d'utilisateur	39
Droit d'hébergement	
Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur	
TOTAL	293



Entre avril 2024 et mars 2025, les membres du CU-CHUM ont reçu **293 demandes** et fait **511 interventions**.

Les droits à l'information, aux services et de recevoir les soins que requiert son état ont été les plus sollicités

2024-2025 – Notre gouvernance

Composition

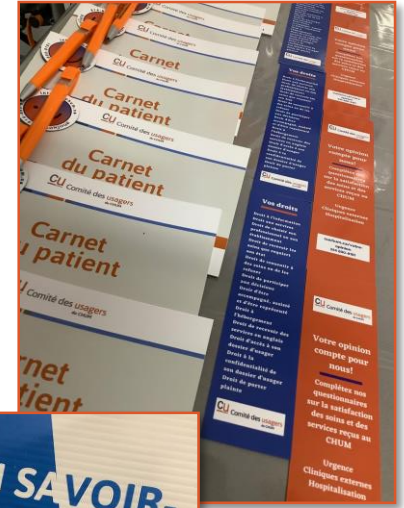
- 13 membres élus
- 1 membre coopté

Réunions

- Statutaires – **9 rencontres**
- Réunion du COF – **Janvier 2025**
- Planification stratégique 2022-2025 – **3 rencontres**
- AGA – **19 juin 2024**

Direction du CHUM

- Rencontres avec des membres de la direction du CHUM à chaque réunion statutaire



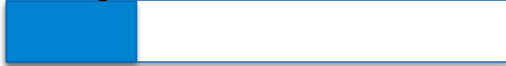
Bilan financier 2024-2025

Revenus		2024-2025
Allocation budgétaire		80 000,00 \$
Total des dépenses		(55 156,33) \$
Surplus 2024-2025 (revenu reporté 2025-2026)		24 843,74 \$
Surplus2023-2024 (revenu reporté 2024-2025)		31 756,89 \$
Dépenses générales	Détail	
Fournitures de bureau (papeterie, photocopie, etc.)	Coût par copie et location d'imprimante	1 274,60 \$
	Fournitures (bureau chaise repose pied adapté pour la coordonnatrice) / Impression Expo (matériel promotionnels, affichages, crayons)	1 480,62 \$
Publication de documents du comité - Lots de signets		1 178,42 \$
Frais de télécommunications	Facturation Jeton 2024-2025 (Jeton pour télétravail)	210,00 \$
	Télécom Opérations (Téléphonie)	140,00 \$
Frais de recrutement		- \$
Formation des membres du comité ¹		30,00 \$
Colloques, congrès, conférences ²	Inscription congrès RPCU	2 400,00 \$
	Hébergement (chambres) congrès RPCU	1 401,02 \$
Frais de déplacement, repas et hébergement ³		14 779,18 \$
Hébergement site web et mise en place de la loi 25 ⁴	Frais cookie pour la loi 25	804,83 \$
	Hébergement Atypic	1 241,73 \$
Salaire personne-ressource ⁵		28 022,07 \$
Abonnement revues et journaux et site web	Frais d'adhésion Survey Monkey	413,91 \$
	Frais d'adhésion Zoom - Canva	229,95 \$
Autre : Cotisation au CPM, au RPCU	Conseil pour la protection des malades	1 000,00 \$
	Frais d'adhésion RPCU	550,00 \$
Total :		55 156,33 \$

Notes explicatives

- 1 Formations offertes gratuitement par le RPCU
- 2 Participation de 4 membres au Colloque du RPCU
- 3 Déplacement des membres pour représentation et présences au CHUM
- 4 Conformité du site Internet avec la loi 25
- 5 Absence prolongée au cours de l'année 2024-2025

Suivi de nos priorités pour 2025-2026

Actualisation du travail sur la refonte de nos valeurs dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique du Comité des usagers du CHUM	À faire... 
Maintien de l'accessibilité aux soins et services du CHUM compte tenu des contraintes budgétaires en cours	Processus continu... 
Déploiement de l'utilisation de la santé connectée en respect des droits des usagers	Processus continu... 
Suivi de la performance de l'informatisation et de l'accessibilité au centre des rendez-vous du CHUM	Changement en cours... 
Arrimage de la transformation du système de santé et des services sociaux avec l'arrivée de Santé Québec et du comité national des usagers	Changement en cours... 
Gestion des commentaires des usagers	Processus continu... 

Nos principes directeurs

Ils inspirent nos choix d'actions pour mieux défendre la voix des usagers du CHUM.

Notre mission

Le Comité des usagers du CHUM a pour mission de veiller à ce que l'utilisateur, considéré dans son individualité et sa globalité (être bio-psycho-spirituel-social-culturel), soit au centre des priorités de toutes les personnes œuvrant au CHUM.

Notre vision

L'utilisateur est en droit de recevoir un service basé sur une approche clientèle qui reflète les valeurs du CU-CHUM.

Nos valeurs

Confiance

L'utilisateur doit avoir confiance que son état de santé est considéré dans sa globalité et que toutes les personnes œuvrant au CHUM travaillent ensemble et avec lui à son mieux-être.

L'utilisateur doit avoir l'assurance que l'ensemble des traitements souhaités (préventifs, curatifs et palliatifs) lui sont offerts.

Empathie

L'utilisateur doit être traité avec compassion, courtoisie, respect et dignité dans l'intégralité des soins et des services qui lui sont dispensés par toutes les personnes œuvrant au CHUM.

Excellence

L'utilisateur a droit à des soins et des services pertinents, sécuritaires et de qualité et ceux-ci doivent être évalués avec rigueur, entre autres du point de vue de son expérience comme patient durant son parcours de soins.

L'utilisateur profite des valeurs de gouvernance du CHUM (académisme, excellence, fierté, confiance) dans un contexte de partenariat où il est au centre des décisions.

Respect

L'utilisateur a des droits ainsi que des obligations à respecter.

L'utilisateur doit être respecté dans son choix éclairé de soins en fonction de son projet de vie.

Transparence

L'utilisateur doit être informé de façon proactive tout au long de son parcours de soins.

L'utilisateur et l'intervenant, dans une relation partenaire, se doivent d'échanger toute l'information pertinente relative aux soins.

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 de recevoir des soins de fin de vie

Les droits des usagers prévus dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LGSSSS)*

- Droit à l'information (art. 7);
- Droit aux services (art. 8);
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 9);
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 10);
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 11-12);
- Droit de participer aux décisions (art.13);
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (art.14 et 15);
- Droit à l'hébergement (art.17);
- Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 18);
- 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).



Vos droits

- Droit à l'information
- Droit aux services
- Droit de choisir son professionnel ou son établissement
- Droit de recevoir les soins que requiert son état
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser
- Droit de participer aux décisions
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté
- Droit à l'hébergement
- Droit de recevoir des services en anglais
- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur
- Droit de porter plainte

Nous sommes là pour vous!

514 890-8191
info@cuchum.ca
www.cuchum.ca

Les responsabilités des usagers

Le CHUM a des responsabilités. Les usagers en ont aussi.

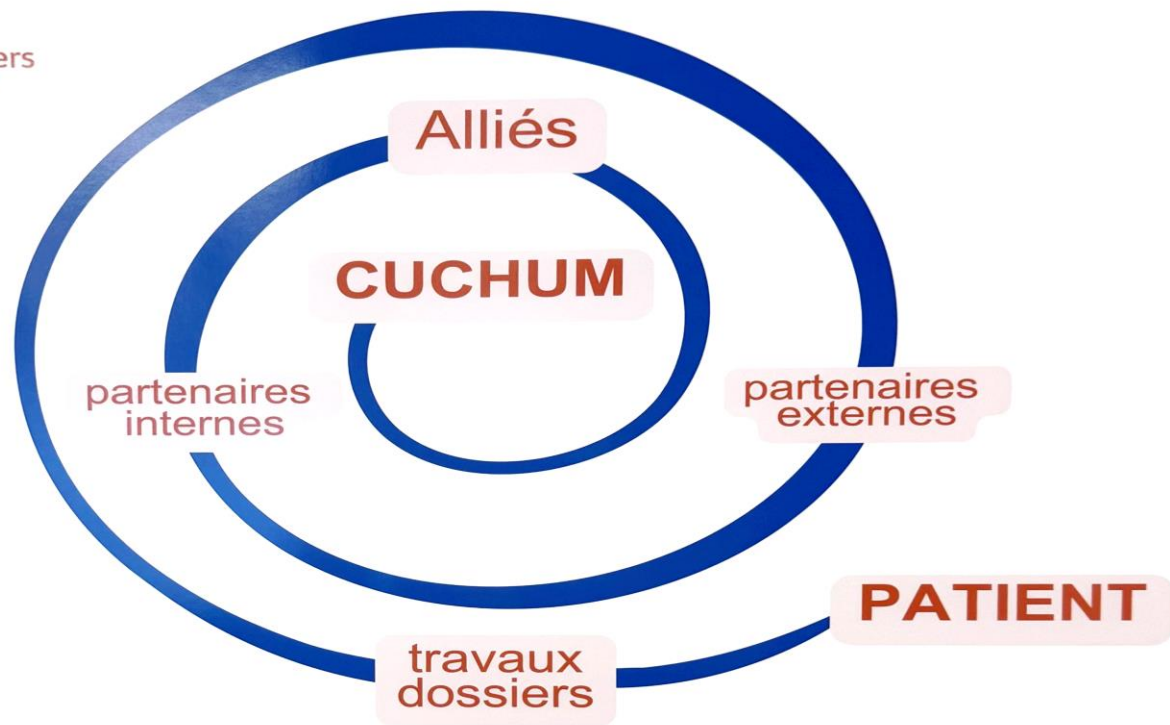
- Respecter les consignes, politiques, procédures, lois et règlements portés à leur connaissance;
- Poser les questions nécessaires avant de consentir ou d'opposer un refus aux interventions proposées;
- Participer aux soins et services les concernant;
- Respecter leurs rendez-vous et aviser rapidement en cas d'absence;
- Demander que leurs objets de valeur ou pièces d'identité soient déposés en lieu sûr par les agents de sécurité;
- Signaler immédiatement à la personne responsable du service tout équipement défectueux, tout vol ou tout processus non sécuritaire;
- Transmettre aux soignants les coordonnées d'une personne qui les représenterait advenant leur incapacité temporaire ou permanente de consentir à leurs soins;
- Demander à leurs visiteurs de respecter les consignes de prévention des infections, de lavage de mains et de ne pas venir à l'hôpital s'ils présentent un risque de contagion pour les autres;
- Interagir avec courtoisie, civilité et respect, et ne faire preuve d'aucune violence verbale ou physique envers quiconque;
- Informer le personnel quant à leurs allergies, leur médication et tout autre élément pertinent concernant leur santé;



Vos responsabilités

- Je fournis au personnel les informations pertinentes sur ma santé
- Je participe activement à mes soins
- J'interagis avec respect, patience, civilité et courtoisie
- J'arrive à l'heure et préparé à mes rendez-vous
- Je joue un rôle actif dans mon plan de traitement
- Je quitte l'établissement quand j'obtiens mon congé
- Je signale les situations inadéquates aux bonnes instances
- Je respecte les règles et les consignes de l'établissement
- J'utilise les services de façon judicieuse

CU Comité des usagers
du CHUM



Un comité des usagers du CHUM pour la défense des droits des usagers

cuchum.ca | info@cuchum.ca | 514-890-8191