

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

Comité des usagers
CHU de Québec-Université Laval

Adopté par le comité des usagers le 15 mai 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. IDENTIFICATION	1
2. MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	2
3. COORDONNÉES DU COMITÉ.....	3
4. MEMBRES DU COMITÉ.....	4
5. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS	4
6. TENUE DES RENCONTRES.....	5
7. REPRÉSENTATION SUR LES COMITÉS	5
8. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS	6
9. PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE	12

1. IDENTIFICATION

Nom de l'établissement

CHU de Québec-Université Laval

Comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval

Adresse

Hôpital Saint-François d'Assise
10, rue de l'Espinay, local D7-719
Québec (Québec) G1L 3L5
Téléphone : 418 691-5525

Service de soutien et d'accompagnement pour les usagers

Boîte vocale pour les usagers : 418 654-2271
Courriel : comitedesusagers@chudequebec.ca

Possibilité de laisser un message en tout temps, service 7/7 jours.



2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2023-2024 fut pour notre comité une année vraiment particulière, celle-ci a été marquée par le retour de nos rencontres en présentiel et le ralentissement des effets de la pandémie dans les milieux de soins, ce qui nous a permis des interventions en présence des usagers toujours dans le respect des normes d'hygiène et salubrité.

Comme gardien des droits des usagers selon la LSSSS, voici un rappel de nos fonctions :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande de ceux-ci, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;
4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.

Au cours de la dernière année, nos membres ont été très actifs en réalisant plusieurs projets ayant pour but de mieux renseigner les usagers sur leurs droits. D'autres projets ont été mis en place afin d'améliorer les conditions de vie des usagers et nous sommes toujours présents pour répondre à toutes les demandes des usagers en essayant de trouver les meilleures solutions à leurs besoins et attentes. La défense des droits et l'accompagnement des usagers demeurent des enjeux importants pour notre comité.

Je tiens à remercier chacun des membres bénévoles du comité qui ont participé activement à la réalisation de nos activités ainsi que notre personne-ressource et notre technicienne en administration qui soutiennent au quotidien le travail du comité. Toutes ces personnes ont su faire preuve d'adaptation et d'agilité afin d'offrir un service de qualité pour renseigner, promouvoir, défendre et accompagner les usagers dans des moments parfois difficiles et ceci dans un but d'amélioration de la qualité.

Je veux également remercier le personnel des différents services d'activités tant pour leur ouverture et leur implication dans la recherche de solutions pour améliorer la qualité. Votre apport est vraiment précieux et nous tenons à le souligner.

Un merci tout particulier au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'à son équipe pour leur collaboration exceptionnelle lors des activités du comité des usagers ainsi que pour la prise en charge efficace de certaines demandes des usagers.

En terminant un grand merci pour le travail effectué par l'équipe des communications qui nous accompagne et supporte dans la réalisation de la majorité de nos activités toujours dans le respect de nos objectifs en harmonie et en conformité avec les normes de l'établissement.



Marielle Philibert
Présidente

3. COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Madame Marielle Philibert

Téléphone : 418 691-5525

Courriel : Marielle.Philibert@chudequebec.ca

Adresse : Hôpital Saint-François d'Assise
10, rue de l'Espinay, local D7-719
Québec (Québec) G1L 3L5

Répondante de l'établissement auprès du comité des usagers

Madame Michèle Ricard

Téléphone : 418 525-4444, poste 15305

Courriel : Michele.Ricard@chudequebec.ca

Adresse : Hôtel-Dieu de Québec
11, côte du Palais, local K1-30
Québec (Québec) G1R 2J6

Personne-ressource

Madame Christiane Roy

Téléphone : 418 691-5525

Courriel : comitedesusagers@chudequebec.ca

Adresse : Hôpital Saint-François d'Assise
10, rue de l'Espinay, local D7-719
Québec (Québec) G1L 3L5

4. MEMBRES DU COMITÉ

Les membres du comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval

- Estelle Bourque
- Louise Dubois
- Hélène Jobin
- Georgette Lavoie
- Anne-Marie Lemire
- Danièle Marcoux (jusqu'en octobre 2023)
- Renée Morin, vice-présidente
- Marielle Philibert, présidente
- René St-Pierre, trésorier
- Lucie Voyer, secrétaire

Personne-ressource du comité des usagers

- Christiane Roy

5. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS

Les priorités du comité des usagers pour l'année 2023-2024 ont été les suivantes :

1. Le maintien de son service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers, 7 jours sur 7;
2. La présentation d'un outil ayant pour but d'améliorer la qualité des échanges lors des rendez-vous en consultation externe;
3. Le développement de nouvelles stratégies pour mieux sensibiliser les usagers à leurs droits;
4. La présentation des conférences grand public, en collaboration avec le Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ), pour mieux renseigner la population sur différents sujets en santé;
5. Les représentations nécessaires pour maintenir la place et le rôle des comités des usagers (PL15).

6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu :

- 1 assemblée générale annuelle;
- 11 rencontres régulières;
- 7 formations individuelles;
- Sous-groupes de travail pour projets spéciaux;
- Participation au congrès du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU).

7. REPRÉSENTATION SUR LES COMITÉS

Les membres du comité des usagers assurent aussi une représentation au sein des comités suivants :

- Le comité d'amélioration continue de la qualité en soins ambulatoires;
- Le comité sur l'approche de partenariat en soins et services;
- Le comité de gestion des risques;
- Le comité sur l'approche adaptée à la personne âgée;
- Le comité sur les chutes, mesures de contrôle et surveillances constantes;
- Le comité de vigilance et de la qualité;
- Le comité sur la révision du guide de l'utilisateur;
- Le comité sur l'offre de services des salles de consultation au nouveau complexe hospitalier (NCH);
- Le comité du 10^e anniversaire du CHU de Québec-Université Laval;
- Le comité de sélection pour les bourses de recherche de la Fondation du CHU de Québec-Université Laval;
- Le comité d'intégration des arts à l'architecture pour le nouveau complexe hospitalier (NCH);
- Le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU);
- Le conseil d'administration du CHU de Québec-Université Laval.

8. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS

Nos activités en lien avec chacune de nos fonctions ont été principalement guidées par notre mandat, notre plan d'action et les demandes exprimées par les usagers.

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- La distribution, dans tous les sites, des dépliants sur les droits;
- La parution de textes dans le Chuchoteur et journaux locaux;
- Le développement d'outils pour aider les usagers à faire respecter leurs droits;
- La présentation de 3 conférences grand public en collaboration avec le CEVQ :

1. La prévention des chutes chez les aînés en communauté : un défi à relever ensemble;
2. Prendre soin de sa santé cognitive pour bien vieillir;
3. Faire équipe avec les professionnels de la santé pour de meilleurs résultats et une meilleure expérience de soins : Pour qui, pourquoi et comment.



Conférence grand public au Montmartre Canadien

Les activités de la semaine des droits des usagers

- L'installation de tableaux d'affichage dans tous les sites représentant les douze droits des usagers avec présentoirs contenant les dépliants du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et ceux du comité des usagers (en collaboration avec les services techniques);





- La Remise de pochettes pour la protection des biens personnels des usagers dans les cinq urgences du CHU (en collaboration avec la coordonnatrice des soins critiques et les chefs d'unité);

- Tournée des salles d'attente par les membres du comité afin de présenter « l'Aide-mémoire pour bien se préparer pour son rendez-vous médical » et ce dans les cinq sites du CHU. La remise de stylo-stylét sur les douze droits des usagers identifiant les coordonnées pour joindre le comité des usagers (en collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et de son équipe);



Vos 12 droits comme usager du réseau de la santé

LE DROIT :

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

Comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval
Le comité des usagers représente les usagers du CHU de Québec-Université Laval, leur famille et leurs proches aidants. Il veille à ce que ces derniers soient traités avec considération et dignité.

☎ 418 654-2271
✉ comitedesusagers@chudequebec.ca
🌐 chudequebec.ca/comitedesusagers

Cet aide-mémoire a été préparé en collaboration avec le comité Pro-Acte du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)

Bien se préparer pour son rendez-vous médical

AIDE-MÉMOIRE

Un rendez-vous médical est l'occasion de faire le point sur votre état de santé, autant pour vous que pour le ou la professionnel(le) que vous rencontrez.

Prenez le temps de réfléchir à ce que vous et vos proches voulez transmettre comme informations lors de la consultation, car celles-ci sont utiles et essentielles pour votre professionnel.

Vous avez le droit d'être entendu, écouté et considéré!

CHU de Québec Université Laval | Comité des usagers

Saviez-vous qu'en tant qu'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux, vous avez des droits?

Le droit...

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

Voici quelques suggestions pour optimiser votre consultation avec votre professionnel de la santé

- Nom de votre médecin de famille :
- Nom de votre pharmacie :
- Médicaments que vous prenez (prescrits ou non, produits naturels, réactions, abandons...):
- Allergies médicamenteuses :

Raisons de la consultation :

Problèmes que vous voulez aborder :	Symptômes (début, incapacités...):
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
Inquiétudes (personnelles, de vos proches, impacts possibles...):	Observations de votre famille ou de vos proches, s'il y a lieu :
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>

Suivis, plan de traitement et examens :

Prochain(s) rendez-vous :	Nouvelles prescriptions (effets secondaires possibles, autre notes...):
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
Suivis à faire (par qui, date...):	Autres informations importantes :
<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>

- La conférence grand public du Dr David Lussier sur la « Mise à jour sur la loi sur les soins de fin de vie et l'aide médicale à mourir ». Remise de dépliants du CHU sur les soins palliatifs et de fin de vie et aide médicale à mourir. Distribution de « l'Aide-mémoire pour bien se préparer à son rendez-vous médical » (en collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services);
- Les articles dans le Chuchoteur et dans l'intranet;
- Le fond d'écran du personnel pour consulter l'actualité sur la semaine des droits.



2. PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Le comité des usagers s'est penché sur les aspects suivants dans le but d'améliorer la qualité :

- La participation à la préparation du plan d'action pour l'approche de partenariat de soins et services aux usagers;
- La conception d'un aide-mémoire pour l'utilisateur en vue de sa préparation à un rendez-vous médical;
- La prise de connaissance des rapports d'évaluation de l'expérience patient réalisés par le BEEPP;
- Les rencontres avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour recevoir son rapport, ses recommandations et échanger sur nos rôles respectifs et de collaboration afin d'assurer une meilleure qualité de soins et services à nos usagers;
- L'implication et la participation du commissaire aux plaintes et à la qualité des services à plusieurs activités du comité des usagers;
- La représentation des usagers et de leurs préoccupations auprès de plusieurs directions et/ou responsables au sein de notre établissement;
- Le suivi du projet de loi 15 vers la loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS);
- La participation à certaines rencontres lors de la visite d'Agrément Canada.

Le comité des usagers a été consulté et s'est prononcé sur les sujets suivants :

- La présentation sur l'implantation de la loi en matière de protection des personnes (PL18);
- La consultation sur la politique de lutte contre la maltraitance;
- La présentation d'un outil de collecte de données pour les usagers lors de leur visite à l'urgence;

- Le rapport sur la première année de l'ouverture du Centre intégré de cancérologie (CIC);
- La présentation de la politique régionale relative aux déplacements des usagers;
- La présentation du projet d'établissement;
- La cueillette des observations des membres du comité sur le rapport annuel de gestion du CHU de Québec-Université Laval;
- La présentation du rapport du collège des médecins suite à leur tournée des pôles en santé;
- La consultation du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) pour la mission universitaire pour les non fusionnés;
- La présentation sur les mesures de sécurité et les codes d'urgence du CHU;
- La participation à la consultation sur la mise à jour du code d'éthique;
- La présentation sur le déroulement de la visite d'Agrément Canada;
- La présentation des activités du 10^e anniversaire du CHU;
- Le dépliant pour proche aidant dans le cadre de l'approche de partenariat.

Le comité des usagers a évalué et soutenu certains projets pouvant apporter une amélioration aux soins et services :

- Les frais d'antenne pour la diffusion des droits des usagers dans les salles d'attente;
- Les pochettes pour la protection des biens personnels des usagers à l'urgence à certains moments de l'année tout en assurant la promotion des droits des usagers;
- La fourniture de pochettes afin de regrouper l'information pour le soutien à l'enseignement aux patients en clinique du diabète à L'HDQ;
- Le soutien financier servant à supporter certaines activités pour l'amélioration de la qualité des soins et services aux usagers;
- La brochure pour la clientèle de la clinique des malformations orofaciales;
- Les planchettes et stylos pour un sondage et collectes de données dans les urgences;
- Le soutien à un projet pour l'utilisation de bas antidérapants pour les patients à risque de chute à l'urgence;
- Le soutien pour le dépliant sur la prévention des chutes.



3. DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS DES USAGERS

Dans le but de mieux représenter les usagers et de défendre leurs droits et intérêts, le comité a été impliqué dans les actions suivantes :

- Le soutien et l'accompagnement des usagers qui ont des difficultés d'accessibilité aux soins et services;
- La présentation des préoccupations et insatisfactions des usagers aux différentes instances du CHU;
- L'implication de nos membres à participer à plusieurs formations sur leur rôle et engagement afin de mieux représenter nos usagers;
- Les échanges entre les membres sur les études de cas lors de nos rencontres afin d'assurer un meilleur soutien à nos usagers;
- La réalisation d'un guide d'informations et de soutien pour la garde téléphonique;
- La prise en compte de chaque demande qui est adressée pour chaque usager;
- Les interventions auprès des directions, du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour aider, représenter et défendre les demandes des usagers;
- La réalisation de plusieurs projets lors de la semaine des droits des usagers concernant la défense des droits;
- La présentation de la problématique en lien avec la location des téléviseurs dans les chambres des usagers afin d'améliorer le service;
- Le comité est intervenu auprès des responsables du projet 574 dans le but de mieux coordonner les rendez-vous en consultation pour les usagers afin de regrouper leur rendez-vous en une seule visite;
- La révision des textes sur les droits des usagers pour le site web du CHU.

4. ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER UNE PLAINTÉ

L'accompagnement et l'assistance aux usagers ont été maintenus tout au long de l'année :

- Le maintien de notre service de garde téléphonique et de courriels pour répondre aux usagers;
- Le soutien aux nouveaux membres pour assurer la qualité du service de garde téléphonique;
- Le maintien d'une collaboration étroite et soutenue entre les membres;
- Le maintien d'une collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et son équipe;
- Le maintien d'une collaboration étroite et soutenue avec les différents intervenants du CHU et leur équipe;

- L'accueil de plusieurs intervenants du CHU pour nous présenter les nouveaux projets à venir au sein de l'établissement;
- La rencontre avec la personne-ressource en santé mentale (conseiller en droit) du CIUSSS-CN pour échanger sur son rôle afin de mieux supporter les usagers hospitalisés dans notre établissement.

Au cours de la dernière année, les membres du comité et la personne-ressource ont traité près de deux cents courriels et plus d'une centaine d'appels téléphoniques.

De tous les messages reçus, cent quatre-vingt-dix-neuf (199) concernaient des demandes pour les sujets suivants :

- Relations interpersonnelles : 18
- Aspect financier : 9
- Soins et services dispensés : 48
- Accès : 32
- Organisation du milieu : 18
- Droits particuliers : 24
- Informations diverses et autres demandes : 36
- Demande de l'interne : 14

Les cent (100) autres courriels et appels téléphoniques concernaient plusieurs sujets dont des demandes de collaboration, d'informations et de publicités relatives au comité des usagers.

Toutes les personnes qui désiraient formuler une plainte formelle ont été référées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou à ses adjointes. Toutes les autres demandes ont fait l'objet d'accompagnement ou de soutien par les membres du comité ou par notre personne-ressource.

Tous ces accomplissements ont pu se réaliser grâce à la collaboration exceptionnelle de tous les intervenants du CHU de Québec-Université Laval et nous les remercions pour le grand respect qu'ils manifestent à l'égard du travail du comité des usagers.

9. PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Le comité des usagers entend poursuivre les actions suivantes :

- Le maintien de son service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers;
- La représentation des usagers sur les différents comités au sein de l'établissement;
- La tenue de journées clientèles pour aller à la rencontre des usagers dans les différents sites;
- La présentation des conférences grand public dans le but de mieux renseigner la population sur différents sujets en santé;
- La présentation d'activités pour les usagers lors de la semaine des droits;
- L'adaptation de nos activités aux nouvelles exigences de la LGSSSS.