

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Comité des usagers
CHU de Québec-Université Laval

Adopté par le comité des usagers le 12 mai 2021

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	9

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

Téléphones

Administration : 418 691-5525
Boîte vocale pour les usagers : 418 654-2271

Courriel

comitedesusagers@chudequebec.ca

2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Le comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval a eu une année 2020-2021 vraiment perturbée au niveau de ses activités par la Covid-19. En mars 2020, une directive du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) mettait sur pause les activités des comités des usagers pour une durée indéterminée.

D'avril à septembre, nos activités ont été réduites presque essentiellement à la prise d'appels et aux suivis par courriel aux patients qui avaient besoin d'aide, de soutien et d'accompagnement. Nous nous sommes ajustés afin de maintenir ce service au quotidien pour chacune des demandes présentées par les usagers.

Nous avons repris nos activités en présentiel en septembre avec les mesures sanitaires exigées mais ce fut de courte durée avec l'arrivée de la deuxième vague de la Covid-19 dans les semaines suivantes. Nous avons dû modifier nos façons de faire afin de tenir nos rencontres en mode virtuel et d'assurer certaines fonctions qui découlent du mandat qui nous est confié par le MSSS.

Les fonctions du comité des usagers qui découlent de notre mandat sont de :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;
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'utilisateur 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.

Malgré les difficultés d'adaptation et les ajustements multiples, les 11 bénévoles de notre comité ont maintenu leur engagement et leur dévouement envers les usagers du CHU de Québec-Université Laval avec toutes les contraintes imposées.

Je tiens à remercier chacun des membres du comité des usagers, notre personne-ressource et notre agente administrative qui ont su faire preuve d'adaptation et d'agilité afin d'offrir le meilleur d'eux-mêmes pour aider, renseigner et soutenir nos usagers en ces temps difficiles. Je remercie également le personnel des différents secteurs d'activités, le commissaire aux plaintes et ses adjointes du CHU de Québec-Université Laval pour leur étroite collaboration, leur soutien et leur contribution pour la recherche de solution afin de nous aider à donner le meilleur service possible aux usagers du CHU de Québec-Université Laval et ainsi réaliser le mandat qui nous est confié.

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

Répondant de l'établissement auprès du comité des usagers

Monsieur Daniel La Roche

Téléphone : 418 525-4444, poste 15305

Courriel : Daniel.LaRoche@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

- Madame Estelle Bourque
- Monsieur Michel Dumas, vice-président
- Madame Danielle Giroux
- Monsieur Éric Hufty
- Madame Hélène Jobin
- Madame Danièle Marcoux
- Madame Huguette Michaud
- Madame Renée Morin
- Madame Marielle Philibert, présidente
- Monsieur René St-Pierre, trésorier
- Madame Lucie Voyer, secrétaire

Personne-ressource du comité des usagers

Madame Christiane Roy

5. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS

Les priorités du comité des usagers pour l'année 2020-2021 ont été les suivantes :

1. Le maintien de son service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers;
2. La représentation des usagers sur les différents comités de l'établissement;
3. La présentation des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle auprès des équipes concernées;
4. La présentation des conférences grand public et de contenus d'informations pour les usagers;
5. Le suivi des chantiers accès et des transferts vers le centre intégré de cancérologie (CIC);
6. Le maintien et le développement d'activités de collaboration et de partenariat avec le personnel de l'établissement.

6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu :

- 1 assemblée générale annuelle;
- 6 rencontres régulières;
- 1 rencontre spéciale;
- Sous-groupes de travail pour projets spéciaux.

7. REPRÉSENTATION SUR LES COMITÉS

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

- 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 sur l'amélioration continue de la qualité (EACQ) dans les services ambulatoires;
- Le comité de vigilance et de la qualité;
- Le comité pour la révision du contenu de l'intranet;
- Le comité-conseil d'amélioration continue de la qualité pour les groupes de médecine familiale-universitaire (GMF-U) du Québec;
- Le comité de sélection pour les bourses du conseil multidisciplinaire (CM);
- Le comité d'intégration des arts à l'architecture pour le nouveau complexe hospitalier (NCH);
- Le projet de partenariat entre les usagers, leurs proches et les autres acteurs dans l'établissement;
- Le comité exécutif et le conseil d'administration du regroupement provincial des comités des usagers;
- Le conseil d'administration de l'établissement.

8. BILAN DES AUTRES ACTIVITÉS

Le bilan des activités du comité des usagers a été d'abord et avant tout guidé par son mandat, son plan d'action et les demandes exprimées par la clientèle.

1. RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET OBLIGATIONS

Le comité des usagers a réalisé les activités suivantes :

- La mise à la disposition du « Guide de l'utilisateur et des proches » pour toutes les unités de soins;
- La mise à jour des contenus concernant les droits des usagers sur le site Web du CHU de Québec-Université Laval et sur les écrans dans les salles d'attente;
- L'adaptation pour la présentation de deux conférences grand public en mode virtuel pour rejoindre la population en temps de pandémie :
 1. Le rôle du pharmacien dans le contexte de partenariat pour le mieux-être des usagers : 84 participants;
 2. La dépression chez les aînés : 130 participants.
- La traduction du dépliant du comité des usagers sur les droits en langue innue et inuktitut;
- La parution de messages sur les droits des usagers dans *Le Chuchoteur* lors du Mois Promotion Qualité;
- La présentation du comité des usagers dans l'intranet du CHU de Québec-Université Laval;
- La bonification des contenus sur les droits des usagers pour les écrans dans les salles d'attente.

Nos contacts en présence avec la clientèle étant interdits, plusieurs activités planifiées ont été annulées.

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

Le comité s'est impliqué dans les activités de prévention et de promotion de la qualité suivantes :

- L'implication des membres du comité sur divers comités concernant l'expérience patient;
- Le soutien à la production d'un calendrier lors du Mois Promotion Qualité portant sur les 12 droits des usagers;
- La publication d'article dans *Le Chuchoteur*;
- La représentation des usagers et de leurs préoccupations auprès de plusieurs directions clientèles de l'établissement;

- Les rencontres et les échanges avec le commissaire aux plaintes pour recevoir son rapport annuel ainsi que pour assurer une bonne coordination de nos actions afin de mieux répondre aux attentes des usagers;
- La participation à l'assemblée générale annuelle du conseil multidisciplinaire;
- La participation à la journée d'intégration du nouveau personnel infirmier;
- La rencontre avec le directeur général de la Maison Michel-Sarrazin concernant le déplacement des patients en fin de vie.

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

- La dénomination pour le nouveau complexe hospitalier (NCH);
- Le partenariat patient-proche (focus group);
- La politique sur l'utilisation des médias sociaux;
- La politique sur les relations avec les médias;
- La procédure de présence des proches aidants;
- La révision sur la politique sur la maltraitance (révision);
- Le règlement sur la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident avec conséquence réelle ou anticipée;
- Les mesures de soutien à l'utilisateur en cas d'accidents-incidents :
- Le projet de cadre de référence sur l'approche de partenariat avec nos usagers et leurs proches;
- La signalisation intérieure pour le centre intégré de cancérologie (CIC).

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

- Le jeune en deuil – comment l'accompagner;
- Un carnet sur la peur de récurrence d'un cancer;
- La production d'affiches et de dépliants en sexologie et oncologie.

2B. ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE À L'ÉGARD DES SERVICES REÇUS

Le comité des usagers, suite à la deuxième évaluation de la satisfaction de la clientèle, a pu présenter ses résultats auprès des équipes suivantes :

- Le comité de vigilance et de la qualité;

- Le comité exécutif du conseil multidisciplinaire;
- La conseillère à la qualité pour le tableau intégré du plan d'amélioration continue de la qualité;
- Le personnel infirmier lors de la journée d'intégration du nouveau personnel.

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

Toujours 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 comité a initié de nombreuses démarches auprès du personnel de l'établissement concernant les demandes pour les visites aux usagers hospitalisés pour les proches-aidants en temps de pandémie;
- Le comité a accompagné plusieurs usagers qui avaient des craintes, des interrogations sur les délais en lien avec leurs soins ou leurs traitements;
- La collaboration avec le bureau du commissaire aux plaintes pour s'assurer de bien desservir la clientèle qui désirait formuler des plaintes.

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 se sont traduits par :

- La mise en place d'un système de garde téléphonique;
- Le maintien de notre service téléphonique et de courriels où les usagers peuvent nous faire connaître leurs insatisfactions, et ce de façon journalière, service 24/7. Grâce à ce système que ce soit durant la semaine, les fins de semaine ou les jours fériés, les membres du comité assurent, à tour de rôle, l'écoute et le soutien à la clientèle et ils apportent un suivi aux demandes exprimées par les usagers;
- Le maintien d'une collaboration étroite et soutenue entre les membres du comité, la personne-ressource et la présidente pour assurer le soutien aux membres et une réponse rapide et efficace aux usagers lors de situations plus problématiques;
- La présence d'une personne-ressource en soutien au comité pour informer, accompagner les usagers dans leurs demandes de soutien et d'aide;
- Les rencontres avec les directions clientèles afin d'être mieux sensibilisés et outillés pour soutenir nos usagers.

Au cours de la dernière année, les membres et la personne-ressource ont répondu à 272 demandes d'appels téléphoniques, courriels ou autres dont :

- Relations interpersonnelles : 15
- Aspect financier : 12
- Soins et services dispensés : 41
- Accès pandémie : 42
- Accès soins : 28
- Organisation du milieu : 29
- Droits particuliers : 21
- Plaintes : 27
- Informations diverses et autres demandes : 57

Toutes les personnes qui désiraient formuler une plainte formelle ont été référées au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou à ses adjointes selon l'hôpital concerné. Toutes les autres demandes ont fait l'objet d'accompagnement ou de soutien par les membres du comité ou par notre personne-ressource et dans plusieurs situations en collaboration avec le personnel du CHU de Québec-Université Laval.

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 de l'établissement ainsi que sur les règlements, politiques et procédures;
- La mise en place de son plan d'action 2022-2025;
- La présentation des conférences grand public;
- Le développement d'activités pour informer et rencontrer la clientèle;
- Le suivi des chantiers accès et des transferts vers le centre intégré de cancérologie (CIC).