

## **RAPPORT ANNUEL 2019-2020**

**Comité des usagers**  
**CHU de Québec-Université Laval**

Adopté par le comité des usagers le 27 mai 2020

## TABLE DES MATIÈRES

---

1.	IDENTIFICATION .....	1
2.	MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	2
3.	PRIORITÉS ET RÉALISATIONS .....	3
4.	MEMBRES DU COMITÉ.....	4
5.	COORDONNÉES DU COMITÉ.....	5
6.	TENUE DES RENCONTRES.....	6
7.	BILAN DES ACTIVITÉS .....	7
8.	REPRÉSENTATION SUR LES COMITÉS .....	11
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

### **Téléphones**

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

### **Courriel**

comitedesusagers@chudequebec.ca

## 2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

---

Au cours de l'année 2019-2020, nos membres du comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval ont poursuivi leurs activités selon les priorités établies dans notre plan d'action 2018-2021 tout en s'assurant de remplir notre mandat et nos fonctions qui nous sont dévolus par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Il m'apparaît essentiel de rappeler ici les fonctions qui découlent de notre mandat :

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'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.

La réalisation de notre mandat est confiée à 12 bénévoles et une personne-ressource en soutien au comité. Avec le niveau d'activités des différents sites du CHU de Québec-Université Laval au cours d'une année, vous comprendrez que le nombre d'heures consacrées à ce bénévolat est très important. Vous pourrez apprécier à la lecture du présent rapport, tout le travail effectué par l'équipe de bénévoles engagés et dévoués au mieux-être et au respect des droits des usagers ainsi qu'au soutien à l'amélioration de la qualité des soins et services qui leur sont dispensés.

Je tiens à remercier chacun des membres du comité des usagers ainsi que notre personne-ressource pour leur participation active et les nombreuses interventions auprès de nos usagers pour les écouter, les soutenir, les guider et les informer. Je remercie également le personnel de tous les secteurs d'activité du CHU de Québec-Université Laval de leur collaboration à la recherche de solutions quant à l'amélioration de la qualité des soins et services pour notre clientèle.

**Cette collaboration assez exceptionnelle entre les différents intervenants du CHU de Québec-Université Laval et le comité des usagers nous permet d'assurer des interventions plus rapides et plus efficaces auprès des usagers et d'améliorer par le fait même leur degré de satisfaction en lien avec les difficultés rencontrées.**

### **3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS**

---

**Les priorités du comité des usagers pour l'année 2019-2020 ont été les suivantes :**

1. Le maintien de son service de soutien, d'accompagnement et d'aide aux usagers;
2. La réalisation de journées clientèles auprès des usagers dans les 5 sites;
3. La représentation des usagers sur les différents comités de l'établissement;
4. La réévaluation de la satisfaction de la clientèle dans certains secteurs des consultations externes;
5. La présentation des conférences grand public;
6. L'implication du comité dans le développement de l'approche partenariat usagers et proches avec les équipes de soins et services.

## **4. MEMBRES DU COMITÉ**

---

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

- Madame Estelle Bourque
- Monsieur Gabriel Dubois (septembre 2019)
- Monsieur Michel Dumas
- Madame Danielle Giroux
- Monsieur Éric Hufty
- Madame Hélène Jobin
- Madame Danièle Marcoux
- Madame Huguette Michaud, vice-présidente
- 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. COORDONNÉES DU COMITÉ

---

### Présidente

Madame Marielle Philibert

Téléphone : 418 691-5525

Courriel : [marielle.philibert@chudequebec.ca](mailto: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](mailto: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](mailto:comitedesusagers@chudequebec.ca)

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

## 6. TENUE DES RENCONTRES

---

**Le comité des usagers a tenu :**

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



## 7. BILAN DES 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 distribution dans tous les services ambulatoires de dépliants et de signets sur les droits des usagers;
- 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 le comité des usagers sur le site web du CHU de Québec-Université Laval;
- La présentation de trois conférences grand public visant à renseigner les usagers :
  1. Les soins palliatifs et de fin de vie à domicile : une option à découvrir;
  2. Vieillir chez soi : quelques pistes pour le réussir;
  3. Les effets néfastes du stress et de l'anxiété sur le vieillissement : comment y faire face.
- Les rencontres avec les usagers lors de ces conférences;
- Les interventions auprès des usagers lors des prises d'appels et autres interventions directes auprès de ceux-ci;
- La tenue de journées clientèles dans les 5 sites pour rencontrer les usagers et les renseigner sur leurs droits;
- La publication et la distribution auprès de la clientèle de signet sur le lavage des mains et la double identification;
- La traduction du dépliant du comité des usagers pour la clientèle de langue anglaise;
- La participation aux travaux de la refonte de l'intranet du CHU de Québec-Université Laval.

### 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 :**

- La mise à la disposition de la clientèle d'une pochette pour la protection des biens personnels des usagers tout en faisant la promotion du comité;
- La publication d'articles dans le mensuel d'information *Le Chuchoteur*;
- Le soutien au déploiement des plans interactifs à l'hôpital du Saint-Sacrement (HSS);
- La présentation des enjeux et recommandations au conseil d'administration;
- L'implication des membres du comité sur divers comités concernant l'expérience patient;
- L'organisation d'activités pour la semaine des droits des usagers;

- La participation à la visite d’Agrément Canada et à la prérencontre avec les directions clientèles;
- La participation aux activités du Mois Promotion Qualité (colloque et conférences);
- La présentation d’une conférence sur le Partenariat usagers-proches-soignants en collaboration avec la présidente du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), son patient partenaire, la direction qualité au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et la direction de la qualité, de l’évaluation, de l’éthique et des affaires institutionnelles (DQEEAI) du CHU de Québec-Université Laval;
- La représentation des usagers et de leurs préoccupations auprès de plusieurs comités et/ou directions clientèles de l’établissement;
- Les rencontres avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour recevoir le rapport annuel ainsi que pour la coordination de nos actions afin d’assurer un meilleur service à l’usager;
- L’implication des membres du comité dans différentes activités ayant pour but d’améliorer l’expérience patient;
- La participation à l’assemblée générale annuelle du conseil multidisciplinaire et autres instances au sein de l’établissement.

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

- La politique de présence aux rendez-vous;
- La transparence des informations sur les temps d’attente (délai d’accès);
- La refonte du site intranet;
- Le contenu des informations pour les écrans dans les salles d’attente pour renseigner les usagers;
- La cartographie des insatisfactions avec la direction qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et la direction de la qualité, de l’évaluation, de l’éthique et des affaires institutionnelles (DQEEAI) du CHU de Québec-Université Laval;
- Les activités à tenir lors du Mois Promotion Qualité et notre niveau de collaboration;
- Les besoins du comité (informations utiles pour l’accès et délais en chirurgie) dans le but de mieux soutenir la clientèle lors des appels reçus;
- Les rencontres avec les visiteurs d’Agrément Canada et la prise de connaissance du rapport final;
- Le plan d’implantation du partenariat patient dans les urgences;
- Le projet « Ma fin de vie on en parle »;
- Les priorités pour la planification annuelle 2020-2021 du CHU de Québec-Université Laval.

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

- La production et la distribution de signets sur le lavage des mains et la double identification à remettre aux usagers et aux unités de soins;

- L'achat de carnets d'enseignement pour soutenir les usagers en attente d'une implantation d'un cardiostimulateur;
- La production d'affiches et de dépliants en soutien aux usagers des sciences neurologiques;
- La production de dépliants en soutien pour la clientèle en orthophonie;
- L'impression de feuillets et d'affiches pour le service de kinésiologie pour le centre des maladies du sein;
- L'impression de signets et d'affiches pour les usagers en psycho-oncologie;
- L'achat de carnets pour les usagers et leurs proches à l'intention des victimes d'un accident vasculaire cérébral (AVC) en traumatologie.

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

**Le comité des usagers a procédé à la deuxième phase de sa démarche d'évaluation de la satisfaction de la clientèle auprès des usagers des consultations externes pour chacun des sites de l'établissement :**

- La mise en place d'équipes (membres du comité) et d'horaires pour aller rencontrer les usagers dans les salles d'attente;
- La réalisation de l'évaluation auprès de la clientèle lors du Mois Promotion Qualité;
- La compilation et l'analyse des résultats et des nombreux commentaires soumis;
- Le partage des résultats avec le comité de vigilance et de la qualité;
- La présentation des données en soutien à des activités en développement;
- L'interaction avec les usagers lors de nos semaines de garde.

## **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 :**

- La présentation et la présence de nos commissaires aux plaintes et à la qualité des services lors des journées clientèles;
- La distribution de dépliants d'information sur le rôle et le travail des commissaires aux plaintes et à la qualité des services;
- Le suivi pour les enfants traités en hémato-oncologie;
- Le suivi pour les usagers en soins palliatifs en ambulatoire à L'Hôtel-Dieu de Québec (L'HDQ);
- La production de textes dans le *Chuchoteur*;
- La distribution de documentation sur les droits des usagers lors des journées clientèles et lors de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- Les représentations lors de la semaine des droits des usagers;
- Les différentes représentations faites auprès du personnel de l'établissement pour solutionner diverses problématiques vécues par les usagers.

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

**L'accompagnement et l'assistance aux usagers se sont traduits par :**

- La présence d'une personne-ressource en soutien au comité et pour informer, accompagner les usagers dans leurs demandes de soutien et d'aide;
- L'instauration d'un système pour soutenir les membres lors de leur semaine de garde;
- Le maintien d'une collaboration étroite et soutenue entre les membres du comité, la personne-ressource et la présidente pour faciliter une réponse rapide et efficace lors de situations plus problématiques;
- Les rencontres avec les directions clientèles afin d'être mieux sensibilisés et outillés pour soutenir nos usagers;
- La mise en place d'un service d'appel 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 où 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.

**Au cours de la dernière année, les membres et la personne-ressource ont répondu à 458 demandes d'appels téléphoniques, courriels ou autres dont :**

- Demandes de soutien, d'aide et d'assistance : 270
- Demandes de collaboration : 58
- Plaintes : 21
- Remerciements et félicitations : 15
- Médias : 7
- Informations diverses reçues et demandes : 74
- Autres : 13

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 cas en collaboration avec le personnel du CHU de Québec-Université Laval.

## 8. REPRÉSENTATION SUR LES COMITÉS

---

Les 12 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 de voisinage du nouveau complexe hospitalier (NCH);
- Le comité intégrateur du nouveau complexe hospitalier (NCH);
- Le comité-conseil d'amélioration continue de la qualité pour les groupes de médecine familiale-universitaire (GMF-U) du Québec;
- Le comité de sélection de la bourse Toronto Dominion(TD) - Bourses du conseil multidisciplinaire (CM);
- Le comité des services aux clientèles jusqu'en juin 2019;
- 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 les établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
- Le comité exécutif et le conseil d'administration du regroupement provincial des comités des usagers;
- Le conseil d'administration de l'établissement.

## 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;
- La présentation des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle auprès des équipes concernées;
- La présentation des conférences grand public et d'activités d'informations pour les usagers;
- Le suivi des chantiers accès et des transferts vers le centre intégré de cancérologie (CIC);
- Le maintien et le développement d'activités de collaboration et de partenariat avec le personnel de l'établissement notamment par le biais de l'intranet.

Note : Notre planification pourrait être modifiée en raison de l'évolution de la pandémie de la Covid-19.

---

Marielle Philibert

Présidente