

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

Comité des usagers
CHU de Québec-Université Laval

Adopté par le comité des usagers le 18 mai 2022

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

La pandémie se poursuit teintant nos interventions auprès des usagers et limitant notre présence auprès de ceux-ci pour nos activités. Guidé par notre plan d'action, notre comité a essayé d'accompagner le mieux possible les usagers malgré toutes les contraintes imposées par la situation sanitaire.

Nous avons également saisi ce moment pour procéder à la révision de notre plan d'action 2018-2021 et, nous avons procédé par la suite, à l'élaboration de notre plan d'action 2022-2025 qui nous servira de cadre pour nos prochaines réalisations toujours en lien avec notre mandat et nos fonctions qui nous sont confiées 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'intervention occasionnées par la pandémie, les membres du comité ont maintenu leur engagement et leur dévouement constant envers les usagers en essayant toujours de bien répondre à leurs besoins et attentes.

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 agente administrative qui sont deux ressources importantes pour notre comité. Toutes ces personnes ont su faire preuve d'adaptation et d'agilité afin d'offrir un service de qualité pour renseigner, aider et soutenir nos usagers. Je veux également remercier le personnel des différents secteurs d'activités pour leur ouverture et leur implication dans la recherche de solutions pour répondre aux besoins et aider les usagers.

Un Merci tout particulier à l'équipe du commissariat aux plaintes et à la qualité des services pour leur collaboration étroite et soutenue en lien avec le respect et la défense des droits des usagers, elles ont été de précieuses collaboratrices.

En terminant, je ne peux passer sous silence le travail effectué par l'équipe des communications qui nous a supporté dans la réalisation de différents projets en lien avec notre mandat et nos fonctions, et ceci, tout au long de l'année.

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
- Monsieur Éric Hufty
- Madame Hélène Jobin
- Madame Georgette Lavoie
- 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 2021-2022 ont été les suivantes :

1. Le maintien de notre service d'assistance, de soutien et d'aide aux usagers;
2. La représentation des usagers sur différents comités au sein de l'établissement ainsi que sur les consultations qui concernent les usagers ;
3. La présentation des conférences grand public et de contenus d'informations pour les usagers;
4. L'élaboration et la mise en place de notre plan d'action 2022-2025.

6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu :

- 1 assemblée générale annuelle;
- 10 rencontres régulières;
- 1 journée de formation sur l'écoute;
- 12 formations individuelles d'une demi-journée
- 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 de vigilance et de la qualité;
- Le comité pour la révision des contenus du site WEB et de l'intranet;
- Le comité d'amélioration continue de la qualité en soins ambulatoires;
- Le comité-conseil d'amélioration continue de la qualité des groupes de médecine familiale-universitaire (GMF-U) du Québec;
- 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 comité sur l'approche de partenariat avec nos usagers et leurs proches;
- Le comité de révision du guide de l'utilisateur;
- Le comité du 10^e anniversaire du CHU de Québec-Université Laval;
- Le conseil d'administration du regroupement provincial des comités des usagers;
- Le conseil d'administration du CHU de Québec-Université Laval.

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 jour des contenus concernant les droits des usagers sur le site Web du CHU de Québec-Université Laval et l'ajout de visuels pour faciliter la compréhension de chacun des droits;
- La mise à la disposition du « Guide de l'utilisateur et des proches » pour les unités de soins;
- La distribution de dépliants en langue innue et inuktitut sur des unités de soins desservant des clientèles autochtones et dans les dispensaires de leurs régions;
- La parution de textes dans le Chuchoteur;
- La distribution d'affiches sur les droits des usagers pour les unités de soins qui en ont fait la demande.
- La présentation en mode virtuel de 3 conférences grand public :
 1. Le sommeil : un pilier pour vieillir en santé;
 2. Assumer le rôle de proche aidant dans la bienveillance : une utopie ?
 3. Le déconditionnement chez l'ainé ou pourquoi l'avenir appartient à ceux qui se lève tôt?
- La promotion du comité des usagers dans les journaux locaux et les médias sociaux.

***Au cours de la dernière année, nous avons pu constater que le fait de ne pas rejoindre directement les usagers a porté préjudice à cette fonction importante qui est de bien renseigner les usagers sur leurs droits.**

2A. 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 représentation des usagers et de leurs préoccupations auprès de plusieurs directions ou coordonnateurs;
- Le soutien et la promotion du cadre de référence sur l'approche de partenariat avec nos usagers et leurs proches (dans le cadre du mois qualité pour les patients partenaires);
- La représentation des usagers afin d'améliorer le temps de WI-FI gratuit pour les usagers hospitalisés;
- La participation à l'assemblée générale annuelle du conseil multidisciplinaire;

- La rencontre avec la 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;
- Les échanges avec la coordonnatrice du CUO dans le but d'améliorer le parcours de soins et de faciliter l'accès à l'information pour les nombreux usagers de ce secteur d'activités;
- L'accessibilité à l'intranet du CHU pour les membres du comité des usagers dans le but de mieux renseigner, aider et soutenir les usagers;
- La responsabilité de l'établissement dans les activités médicales hors CHU (chirurgies).

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

- La politique et la procédure pour la protection des biens personnels;
- Le guide de préparation pour les patients en vue d'une rencontre en télésanté;
- La politique sur la neutralité religieuse et les demandes d'accompagnement pour motifs religieux;
- Le règlement sur la gestion intégrée des risques pour la sécurité des usagers;
- La nouvelle stratégie de dénomination pavillonnaire du NCH;
- Les fêtes du 10^e anniversaire;
- L'état de situation sur les écrans afficheurs dans les salles d'attente;
- La politique organisationnelle de transparence du CHU de Québec-Université Laval.

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

- Pochettes afin de regrouper l'information pour le soutien à l'enseignement au patient au CUO;
- Feuillettes pour l'enseignement sur le diabète en pédiatrie ;
- Le projet de stations pour l'enseignement en services neurologiques;
- Les frais d'antenne pour la diffusion des droits des usagers sur les écrans dans les salles d'attente;
- L'achat de guides d'enseignement pour les patients victimes d'ACV;
- Le soutien à la production d'un dépliant pour le nouveau service d'hôtellerie à l'HEJ.
- Le soutien à l'impression du cadre de référence sur le partenariat avec nos usagers et leurs proches pour les patients partenaires du CHU;
- La mise en place d'une organisation en vue de la fabrication et distribution de pochettes pour la protection des biens personnels des usagers pour les urgences en collaboration avec des groupes d'économie sociale du milieu qui assurent la fabrication de ces pochettes en tout respect de l'environnement.

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 :

- Les membres ont reçu des formations sur les fonctions, les tâches et l'engagement du comité des usagers;
- Des échanges entre les membres sur des études de cas afin d'assurer un meilleur soutien aux usagers;
- Des échanges sur les enjeux pour les usagers dans notre établissement en temps de pandémie;
- La présentation des mesures de soutien à l'utilisateur (gestion des risques et modification du AH-223);
- Le suivi des impacts de la pandémie sur l'accès et la qualité des services;
- L'accès et les délais d'attente en chirurgie;
- Les interventions auprès des directions clientèles, des commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour aider, supporter et représenter les demandes des usagers;
- Le recrutement de nouveaux membres pour assurer la pérennité du comité.

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 :

- 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 demandes, et ce, de façon journalière, service 7/7 jours. Grâce à ce système, que ce soit durant la 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 et une réponse rapide et efficace aux usagers lors de situations plus problématiques;
- Les rencontres avec les directions de certains secteurs d'activités afin d'être mieux sensibilisés et outillés pour soutenir nos usagers.
 - La présentation des centres de rendez-vous en imagerie médicale;
 - La présentation du projet de l'urgence HSFA (ami des aînés);
 - La présentation du site WEB et du Spot;
 - La présentation sur le transport interhospitalier;
 - La présentation sur l'état de la pandémie après la 5^e vague.
- La collaboration, les rencontres et les échanges avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et son équipe.

Au cours de la dernière année, les membres du comité et la personne-ressource ont répondu à 217 demandes d'appels téléphoniques, courriels ou autres.

Ces demandes concernaient les sujets suivants :

- Relations interpersonnelles : 14
- Aspect financier : 16
- Soins et services dispensés : 42
- Accès: 33
- Organisation du milieu : 17
- Droits particuliers : 21
- Plaintes : 34
- Informations diverses et autres demandes : 40

Toutes les personnes qui désiraient formuler une plainte formelle ont été référées à la commissaire 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 la grande majorité des situations en collaboration avec le personnel du CHU de Québec-Université Laval.

Nous tenons à remercier toutes les personnes concernées pour leur collaboration exceptionnelle et leur grand respect pour le 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 représentation des usagers lors des consultations sur les nouvelles politiques, procédures et règlements concernant les usagers ou lors de la révision de celles-ci;
- Le développement de moyens et d'actions pour rejoindre les usagers et bien les informer sur leurs droits;
- La présentation des conférences grand public.