

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

Comité des usagers
CHU de Québec-Université Laval

Adopté par le comité des usagers le 17 mai 2023

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	10

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

La pandémie s'est encore poursuivie pendant une bonne partie de l'année ce qui a limité nos interventions en présence et auprès des usagers. Cependant, nous n'avons pas limité nos efforts pour soutenir, accompagner et aider les usagers qui avaient besoin de nos services ou nos interventions.

Notre plan d'action 2022-2025 étant défini, nous avons priorisé un certain nombre d'activités et d'interventions en lien avec notre mandat et les fonctions qui nous sont confiés par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

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'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 obstacles engendrés par les différentes vagues de cette pandémie, les membres du comité ont maintenu leur fidélité, leur engagement et leur dévouement constant envers les usagers en essayant de trouver les meilleures solutions pour 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 soutiennent au quotidien le travail de notre comité. Toutes ces personnes ont su faire preuve d'adaptation et d'agilité afin d'offrir un service de qualité pour renseigner, soutenir, accompagner et défendre 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 secteurs d'activités pour leur ouverture et leur implication dans la recherche de solutions pour améliorer la qualité des services aux usagers.

Un merci tout particulier à l'équipe du commissaire 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.

En terminant, je ne peux passer sous silence le travail effectué par l'équipe des communications qui nous a supportés 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



De gauche à droite : Lucie Voyer (secrétaire), Christiane Roy (personne-ressource), Hélène Jobin, Danièle Marcoux, Marielle Philibert (présidente), Renée Morin, René St-Pierre (trésorier), Anne-Marie Lemire, Georgette Lavoie, Louise Dubois. Absents : Estelle Bourque et Michel Dumas (vice-président).

5. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS

Les priorités du comité des usagers pour l'année 2022-2023 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 différents comités, groupes au sein de l'établissement;
3. 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;
4. Le développement de moyens et d'actions pour rejoindre les usagers et bien les informer de leurs droits;
5. La présentation de conférences grand public (5).

6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu :

- 1 assemblée générale annuelle;
- 11 rencontres régulières;
- 26 formations individuelles d'une demi-journée;
- 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 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 d'amélioration continue de la qualité en soins ambulatoires;
- Le comité sur l'approche de partenariat en soins et services;
- Comité de l'UETMIS sur l'évaluation des protecteurs de hanches pour les usagers à risque de chutes;
- Le comité pour la révision des contenus du site Web et de l'intranet;
- Le comité pour un établissement sans fumée;
- 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 de sélection pour le choix du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- Le comité de sélection pour les prix Diamants;
- 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 ses fonctions ont été principalement guidées par notre mandat, notre plan d'action et les demandes exprimées par la clientèle.

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;
- La distribution d'affiches sur les droits des usagers dans les salles d'urgence;
- La présentation de 5 conférences grand public :

1. Se voir vieillir : les atteintes oculaires liées à l'âge;
2. Le consentement aux soins : tout ce qu'il faut savoir pour vous et pour les personnes dont vous avez la charge;
3. Clarifier mes priorités pour vieillir en santé et la discuter avec mes proches;
4. La perte auditive! la reconnaître et s'en occuper pour une meilleure qualité de vie;
5. Les droits des usagers et la maltraitance : le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et la loi visant à lutter contre la maltraitance.



Conférence grand public au Montmartre Canadien

- Le développement d'outils pour aider les usagers à faire respecter leurs droits;
- La présentation des droits des usagers à la Journée santé et mieux-être de la femme pour la Société canadienne du cancer.

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 participation à la préparation du plan d'action pour l'approche de partenariat de soins et services aux usagers;
- La prise de connaissance des rapports d'évaluation de l'expérience patient réalisés par le BEEPP;
- La présentation des résultats de nos évaluations de la satisfaction des usagers au comité Pro-Acte;

- La participation à l'assemblée générale annuelle du conseil multidisciplinaire;
- La présentation de nos priorités annuelles au conseil multidisciplinaire et les échanges avec ceux-ci;
- 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;
- La représentation des usagers et de leurs préoccupations auprès de plusieurs directions et/ou responsables au sein de notre établissement;
- La prise en compte du rapport d'Agrément Canada dans le but de mieux cibler nos interventions.

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

- Le plan stratégique de l'enseignement au sein de notre établissement par la direction des affaires universitaires et de l'enseignement;
- La politique sur le tabagisme;
- Le travail du Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes de la Capitale-Nationale (CAAP-CN);
- Le plan de sécurité du CHU de Québec-Université Laval;
- La cueillette des observations des membres du comité sur le rapport de gestion annuel du CHU de Québec-Université Laval;
- La consultation sur le projet d'établissement;
- La consultation du collège des médecins lors de la tournée des pôles en santé;
- La consultation du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) pour la mission universitaire pour les non fusionnés;
- 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 usages 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;
- La traduction en anglais de 26 guides d'informations pour soutenir les patients en oncologie;
- Le soutien financier servant à supporter certaines activités pour l'amélioration de la qualité des soins et services aux usagers.



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 :

- La présentation d'une conférence accessible à toute la population, sur les droits des usagers incluant une présentation par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services sur son rôle et l'accompagnement qu'il peut apporter aux usagers;
- 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 au comité Pro-Acte;
- 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 clientèles, du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour aider, représenter et défendre les demandes des usagers;
- La rencontre avec le président du collège des médecins lors de sa tournée provinciale en vue de le sensibiliser aux attentes des usagers et de leurs besoins;
- L'initiation différents projets pour souligner le 10^e anniversaire du comité des usagers.

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 recrutement et 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;
- La rencontre avec le médecin examinateur pour mieux connaître le rôle et le travail de celui-ci afin de bien informer les usagers;
- La présentation du rôle du comité d'éthique appliquée au sein de notre établissement en lien avec nos interventions auprès des usagers;
- La présentation de notre projet « Assistance et soutien téléphonique » lors d'un webinaire provincial à l'occasion de la semaine des droits des usagers 2022;

- La présentation de notre projet d'assistance et de soutien téléphonique pour un Prix RPCU où nous avons obtenu le Prix d'excellence RPCU dans la catégorie « Accompagnement » lors du congrès Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) en 2022.



Au cours de la dernière année, les membres du comité et la personne-ressource ont répondu à 237 demandes d'appels téléphoniques et courriels.

Ces demandes concernaient les sujets suivants :

- Relations interpersonnelles : 17
- Aspect financier : 8
- Soins et services dispensés : 54
- Accès : 49
- Organisation du milieu : 17
- Droits particuliers : 19
- Informations diverses et autres demandes : 38
- Demande de l'interne : 35

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 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.

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 remercierons pour le grand respect qu'il manifeste 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 présentation d'un projet ayant pour but d'améliorer la qualité des échanges lors des rendez-vous en consultation externe;
- Le développement de nouvelles stratégies pour mieux sensibiliser les usagers sur leurs droits;
- La présentation des conférences grand public dans le but de mieux renseigner la population sur différents sujets en santé;
- Les représentations nécessaires pour la place et le rôle des comités des usagers dans les établissements (projet de Loi 15).