

RAPPORT ANNUEL 2024-2025

Comité des usagers
CHU de Québec-Université Laval

Adopté par le comité des usagers le 14 mai 2025

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	11
10.	ENJEUX PARTICULIERS	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 2024-2025 fut une année de grands changements pour notre comité. Après 18 ans de loyaux services, M^{me} Marielle Philibert a quitté la présidence du comité et notre personne-ressource a quitté le comité. C'est donc avec une nouvelle présidente et une nouvelle personne-ressource que le comité a débuté l'année en plus de la transition vers Santé Québec et le Comité national des usagers.

Malgré tous ces remaniements et avec des effectifs réduits, le comité a su maintenir ses activités auprès des usagers.

Voici un rappel de nos fonctions :

1. Renseigner les usagers sur leurs droits;
2. Promouvoir l'amélioration de la qualité des soins et services dispensés;
3. Défendre les droits des usagers auprès de l'établissement;
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 pour mieux renseigner les usagers au sujet de leurs droits. De plus, nous demeurons présents auprès de ceux-ci pour répondre à leurs demandes et pour essayer de trouver des solutions à leurs besoins tout en les orientant vers les bonnes ressources. La défense des droits, l'amélioration de la qualité des soins et l'accompagnement des usagers sont au cœur de toutes nos actions.

Je tiens à remercier tous les membres du comité qui ont participé activement à la réalisation de nos activités ainsi que notre personne-ressource et notre technicienne en administration pour leur précieuse collaboration. Toutes ces personnes ont été d'une grande générosité.

Un merci spécial à M^{me} Marielle Philibert et M^{me} Manon Ouellet qui ont été d'un soutien sans faille en me guidant dans mon nouveau rôle de présidente.

Je veux également remercier le personnel des différents services tant pour leur ouverture que leur implication dans la recherche de solutions pour améliorer la qualité des soins et des services.

En terminant, je désire aussi souligner l'excellente collaboration de l'équipe du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que l'équipe des communications qui nous soutient dans plusieurs de nos activités.

Renée Morin
Présidente

3. COORDONNÉES DU COMITÉ

Présidente

Madame Renée Morin

Téléphone : 418 691-5525

Courriel : Renee.Morin@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 Françoise Lavoie

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, vice-présidente
- Hélène Jobin
- Georgette Lavoie (jusqu'en janvier 2025)
- Anne-Marie Lemire
- Renée Morin, présidente
- Marielle Philibert
- René St-Pierre, trésorier
- Lucie Voyer, secrétaire

Personne-ressource du comité des usagers

- Françoise Lavoie

5. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS

Les priorités du comité des usagers pour l'année 2024-2025 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 conception d'une affiche présentant les droits des usagers, incluant un code QR qui réfère au site Web, a été installée dans toutes les chambres du CHU de Québec-Université Laval en collaboration avec le personnel de la direction des services techniques;
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. La mise à jour du dépliant du comité des usagers;
6. Le suivi de la transition vers Santé Québec et la formation du Conseil national des usagers.

6. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu :

- 1 assemblée générale annuelle;
- 10 rencontres régulières;
- 18 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 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 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 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 présentation de 3 conférences grand public en collaboration avec le CEVQ et au cours desquelles nous distribuons du matériel du comité des usagers :

1. L'isolement social des personnes âgées : un enjeu pour tous!;
2. De la maltraitance à la bientraitance : quand un geste simple peut faire la différence;
3. La nutrition : une alliée pour un bien vieillir cognitif.



Conférence grand public au Montmartre Canadien

Activité de lutte contre la fraude en collaboration avec la police de Québec

La participation, avec l'équipe de maltraitance et la collaboration de la police de Québec, à deux activités de prévention de la fraude. Les membres du comité ont profité de cette occasion pour distribuer des dépliants sur la maltraitance et des signets et stylets du comité des usagers.

12 mars 2025 à L'HEJ




25 mars au CHUL



Activités de la semaine des droits des usagers

- 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 de Québec-Université Laval. La remise de stylo-styler 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'usager
- ✓ à la confidentialité de son dossier d'usager
- ✓ de porter plainte

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 professionnelle(lle) 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!

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@chuquebec.ca
chuquebec.ca/comitedesusagers

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

CHU de Québec-Université Laval Comité des usagers

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 :

Raison de la consultation :

Problèmes que vous voulez aborder :

Symptômes (début, incapacités...):

Inquiétudes (personnelles, de vos proches, impacts possibles...):

Observations de votre famille ou de vos proches, s'il y a lieu :

Suivi, plan de traitement et examens :

Prochain(s) rendez-vous :

Nouvelles prescriptions (effets secondaires possibles, autre notes...):

Suivi à faire (par qui, date...):

Autres informations importantes :

Saviez-vous qu'en tant qu'usager 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'usager
- à la confidentialité de son dossier d'usager
- de porter plainte



- La remise de pochettes pour la protection des biens personnels des usagers dans les cinq urgences du CHU de Québec-Université Laval (en collaboration avec la coordonnatrice des soins critiques et les chefs d'unité). Un dépliant du comité des usagers ainsi qu'une carte d'affaires sont insérés dans la pochette.

- L'installation d'affiches présentant les droits des usagers, incluant un code QR qui réfère au site Web, a été installée dans toutes les chambres du CHU de Québec-Université Laval;



- La conférence grand public de M^{me} Émilie Rondeau, IPS en soins pédiatriques et présidente du comité des IPS, de M^{me} Maude Racine, IPS soins aux adultes et vice-présidente du comité des IPS et de M^{me} Danielle Boucher, IPS soins aux adultes;
- Les articles 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 prise de connaissance des rapports d'évaluation de l'expérience patient réalisés par le Bureau d'expertise en expérience patient et partenariat (BEEPP);
- La conception d'une affiche présentant les droits des usagers, incluant un code QR qui réfère au site Web, a été installée dans toutes les chambres du CHU de Québec-Université Laval;
- Les rencontres avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour recevoir son rapport et échanger sur nos rôles respectifs et de collaboration afin d'assurer une meilleure qualité de soins et services aux usagers;
- La participation de l'équipe du commissaire aux plaintes et à la qualité des services à certaines activités de notre comité pour aller à la rencontre des usagers;
- La représentation des usagers et de leurs préoccupations auprès des directions et/ou responsables au sein de notre établissement;
- Le suivi de la transition vers Santé Québec et la formation du Conseil national des usagers.

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

- La démarche d'accréditation de l'urgence gériatrique, amie des aînés à l'HSS;
- La cueillette d'information et données pour la production du rapport annuel de gestion du CHU de Québec-Université Laval;
- La relecture de la politique en matière de promotion de la civilité;
- Le travail des IPS au CHU de Québec-Université Laval;
- L'état de la situation de la liste d'attente en chirurgie;
- L'évaluation de la satisfaction aux urgences;
- Le contrat Hôpital : Fin du contrat et mesures pour remplacer les télévisions;
- La procédure concernant la protection des renseignements confidentiels et la création du dossier médical d'un enfant né au CHU de Québec-Université Laval et confié en adoption à la naissance;
- La présentation du mandat de lutte contre la maltraitance;
- Le rapport d'évaluation du projet sur l'utilisation des bas antidérapants pour prévenir les chutes à l'urgence de l'HSFA et de l'HSS;
- Le projet de réaménagement pour les prélèvements en pédiatrie;
- La présentation du plan de gestion de risques;
- La politique relative à la prévention du suicide;
- La démarche du mandat et des constats et recommandations macros pour les erreurs de médicaments;
- La consultation au sujet des outils informatifs en regard de l'aide médicale à mourir et des demandes anticipées de l'aide médicale à mourir et d'une collaboration éventuelle pour élaborer des façons de rejoindre les usagers.

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

- 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 :
 - Brochure sur l'ostéoporose;
 - Brochure sur l'arthrite;



- Brochure sur la prévention des chutes.
- Le soutien pour une rencontre des patients partenaires en cancérologie;
- Le soutien pour un projet visant à améliorer l'hygiène des mains à l'unité de médecine et de soins palliatifs de l'HEJ.

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 de Québec-Université Laval;
- L'implication de nos membres à participer à plusieurs formations sur leur rôle et leur 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 mise à jour 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 révision des textes sur les droits des usagers pour le site web du CHU de Québec-Université Laval;
- La mise à jour du dépliant 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 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 de Québec-Université Laval et leur équipe;
- L'accueil de plusieurs intervenants du CHU de Québec-Université Laval pour nous présenter les nouveaux projets à venir au sein de l'établissement.

Au cours de la dernière année, les membres du comité ont traité près de trois cent cinquante-sept courriels et appels téléphoniques.

De tous les messages reçus, deux cent trente et un (231) concernaient des demandes pour les sujets suivants :

- Relations interpersonnelles : 16
- Aspect financier : 5
- Soins et services dispensés : 65
- Accès : 29
- Organisation du milieu : 24
- Droits particuliers : 34
- Informations diverses et autres demandes : 39
- Demande de l'interne : 19

Les cent vingt-six (126) 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.

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 suite à la création du Conseil national des usagers.

De plus, de nouvelles réalisations sont aussi prévues :

- La révision du règlement de régie interne du comité des usagers;
- La distribution du nouveau dépliant du comité des usagers dans tous les sites du CHU de Québec-Université Laval;
- La rédaction d'un plan d'action 2026-2029;

10. ENJEUX PARTICULIERS

Le comité des usagers souligne les enjeux particuliers suivants :

- Les délais pour obtenir un rendez-vous en consultation spécialisée;
- Les délais pour les chirurgies;
- L'accessibilité aux listes d'attente pour connaître les délais;
- Les effets du contexte budgétaire sur l'offre de services.