

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

Comité des usagers
CHU de Québec-Université Laval

Adopté par le comité des usagers le 30 mai 2018

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. BILAN DES ACTIVITÉS	6
7. TENUE DES RENCONTRES	10
8. REPRÉSENTATION SUR LES COMITÉS	11
9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ.....	12
10. PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE	13
11. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	14

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 2017-2018, le comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval a d'abord mis en œuvre son projet d'évaluation de la satisfaction de la clientèle en consultation externe, tenu son assemblée générale annuelle tout en assurant ses autres fonctions au sein de l'établissement tel que prévu 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 ce 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 dans l'établissement;
3. Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, 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 une plainte.

La réalisation de ce mandat est confiée à 12 bénévoles et une personne-ressource en soutien au comité. Avec le niveau d'activités des différents sites du CHU 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 cette équipe de bénévoles 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 donnés.

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

En maintenant l'utilisateur au cœur de notre partenariat, nous arriverons à être « Meilleurs ensemble ».

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS

Les priorités du comité des usagers pour l'année 2017-2018 ont été les suivantes :

1. Finaliser la préparation du questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
2. Réaliser l'évaluation auprès de la clientèle en consultation externe;
3. Communiquer les résultats de ces évaluations auprès des différentes équipes;
4. Identifier les enjeux et recommandations à soumettre au conseil d'administration.
5. Accompagner, assister et soutenir les usagers dans leurs demandes;
6. Se renseigner et se prononcer sur les modifications des politiques, procédures, règlements et pratiques et faire les recommandations nécessaires pour assurer une meilleure représentation des usagers au sein de l'établissement.

4. MEMBRES DU COMITÉ

Membres du comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval

- Madame Estelle Bourque
- Madame Normande Couture, secrétaire
- Madame Danielle Giroux
- Monsieur Éric Hufty
- Madame Danièle Marcoux
- Madame Huguette Michaud, vice-présidente
- Madame Renée Morin
- Madame Marielle Philibert, présidente
- Madame Julie Roberge
- Monsieur René St-Pierre, trésorier

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

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

6. 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 promotion et la mise à la disposition du « Guide de l'utilisateur et des proches » pour toutes les unités de soins;
- La distribution dans tous les services ambulatoires de dépliants et de signets sur les droits des usagers;
- La mise à jour des contenus des comités des usagers sur le site web;
- La distribution d'informations sur les droits des usagers lors des rencontres avec les usagers pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- La présentation de trois conférences grand public visant à renseigner les usagers :
 1. Est-ce que prendre moins de médicaments pourrait être meilleur pour ma santé;
 2. Pour les aînés, une sexualité en santé et enchantée;
 3. Comment vieillir en préservant une bonne santé mentale.
- Les rencontres avec les usagers lors de ces conférences;
- La publicité sur les postes de travail des employés et sur les écrans dans les salles d'attente lors de la semaine des droits des usagers;
- Les interventions auprès des usagers lors des prises d'appels et autres interventions directes auprès de l'utilisateur;
- Le déploiement d'affiches lors de la semaine des droits des usagers.

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 publication d'articles dans le mensuel d'information *Le Chuchoteur*;
- La mise à la disposition de pochettes pour la protection des biens personnels dans les unités de soins d'urgence tout en faisant la promotion du comité;
- La mise à la disposition de la clientèle hospitalisée du « Guide de l'utilisateur et des proches »;
- La participation au colloque du Mois Promotion Qualité « Ensemble nous sommes meilleurs »;

- La présentation des résultats de l'évaluation de la satisfaction des usagers aux responsables des consultations externes et aux membres du bureau de l'évaluation de l'expérience-patient;
- La présentation des résultats de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle à l'exécutif du CMDP et au comité des services aux clientèles.

Le comité des usagers a été consulté et/ou a pu se prononcer sur les sujets suivants :

- Les niveaux de soins et les suivis à donner auprès de la clientèle;
- La campagne « Meilleurs ensemble »;
- La présentation du rapport annuel du comité de gestion des risques;
- La politique sur le bilan comparatif des médicaments;
- La politique sur l'identification de l'utilisateur;
- La politique et procédure de gestion intégrée de la qualité;
- La politique et procédure de gestion intégrée des risques;
- La consultation sur le cadre conceptuel en éthique;
- La politique portant sur la transmission de l'information aux points de transition des soins;
- Le programme de gestion intégrée de la qualité;
- La politique et procédure concernant l'inspection sécuritaire et la saisie d'effets personnels appartenant aux usagers;
- La présentation de l'évaluation des technologies de l'information au CHU.

Le comité a aussi pu évaluer et soutenir certains projets pouvant apporter une amélioration aux soins et services :

- Les affiches sur la prévention des chutes;
- Les dépliants sur la prévention des chutes;
- Les dépliants sur la prévention des lésions de pression;
- Le dépliant pour renseigner les usagers et les proches sur l'utilisation des mesures de contrôle;
- Le guide pour les survivants d'un AVC;
- Le guide d'accompagnement pour l'utilisateur atteint de Parkinson;
- Le guide de thérapie sur la peur de récurrence du cancer;
- Le guide d'information pour l'utilisateur sur la radiothérapie et la curiethérapie;
- Le cartable de transition pour les patients atteints de fibrose kystique;
- La brochure concernant la fermeture de fente labiale;

- La promotion et le soutien à diverses activités qui soulignent le dépassement, l'excellence et l'amélioration de la qualité de soins et services.

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

Le comité des usagers a poursuivi ses activités en vue de compléter sa démarche d'évaluation auprès de la clientèle en consultation externe pour les cinq sites du CHU. Il a donc réalisé les étapes suivantes :

- La mise à jour du questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- Le choix de la semaine des droits pour le présenter (informations à transmettre);
- Le déploiement des équipes (membres du comité) pour rencontrer individuellement les usagers dans les salles d'attente (du 21 au 29 septembre 2017);
- Le choix de la documentation pour remettre à la clientèle dans le but de renseigner les usagers;
- La compilation des résultats et des commentaires;
- L'appropriation des résultats par les membres du comité des usagers;
- La présentation des résultats lors du Mois Promotion Qualité auprès des responsables des consultations externes, des membres du bureau de l'évaluation de l'expérience-patient, du Module Qualité, sécurité et gestion des risques et autres demandes particulières;
- La présentation des résultats à l'exécutif du CMDP;
- La présentation des résultats au comité des services aux clientèles;
- L'élaboration des enjeux et recommandations pour le conseil d'administration;
- L'analyse du contenu du sondage dans le but d'orienter notre plan d'action 2018-2021.

Cette évaluation a été un moment où les membres du comité ont pu entendre et vivre avec la clientèle tant leur satisfaction que leur insatisfaction au regard de certaines étapes de leur consultation médicale.

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 :

- Les rencontres avec la présidente-directrice générale du CHU;
- La mise en place de moyens pour assurer la prise d'appels et les courriels des usagers de façon journalière;
- La mise en place d'affiches, la distribution de guides, de dépliants, de signets et la mise en ligne d'informations pour les usagers sur le site web pour qu'ils puissent nous rejoindre;
- Les interventions sur la sécurité et la propreté autour des bâtiments et stationnements;

- Les interventions sur la non-flexibilité des visites pour les proches auprès des usagers dans le secteur des urgences;
- Les interventions pour renseigner les usagers sur les délais lors de leurs consultations;
- La participation à divers comités comme porte-parole des usagers;
- Les suivis avec les personnes concernées sur la disponibilité des interprètes pour assurer la sécurité des soins aux usagers;
- La participation des membres au congrès du RPCU, colloques, conférences, etc.;
- La participation des membres aux activités du Mois Promotion Qualité;
- La participation aux ateliers du NCH;
- Les interventions auprès des bibliothèques de la ville de Québec pour la diffusion de la revue « Vivre en santé »;
- Le recrutement de deux nouveaux membres pour combler les postes vacants au sein 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 se sont traduits par :

- L'engagement d'une personne-ressource pour informer, accompagner ou assister les usagers dans leurs demandes de soutien et d'aide;
- La mise en place d'une façon faire pour assurer la justesse de la réponse donnée;
- La collaboration étroite entre la personne-ressource, les membres du comité et la présidente pour faciliter une réponse rapide et efficace lors de situations problématiques (téléphones, échanges et rapports mensuels);
- Le système de garde téléphonique qui assure une veille journalière aux demandes des usagers. 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;
- La participation au colloque « Ensemble, nous sommes meilleurs ».

7. TENUE DES RENCONTRES

Le comité des usagers a tenu :

- 9 rencontres régulières;
- 5 séances de travail reliées aux différents projets;
- 1 rencontre pour l'accueil de nouveaux membres;
- 1 participation à la tournée provinciale RPCU;
- 1 assemblée générale annuelle.

8. 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 et la prévention des chutes;
- Le comité sur l'amélioration continue de la qualité (EACQ) dans les services ambulatoires;
- Le comité de travail sur la gestion des fauteuils roulants;
- Le comité campagne Meilleurs ensemble;
- Le comité sur les niveaux de soins;
- Le comité pour le choix des conférences grand public;
- Le comité de vigilance et de la qualité;
- Le comité intégrateur pour le NCH;
- Le comité de voisinage du NCH;
- Le comité de sélection de la bourse TD - Bourses de recherche;
- Le comité de sélection de la bourse TD - Bourses du conseil multidisciplinaire;
- Le comité de sélection pour des Prix diamants;
- Le comité de vigilance et de la qualité;
- Le comité des services aux clientèles;
- Le comité d'intégration des arts à l'architecture pour le NCH;
- Le comité exécutif et le conseil d'administration du regroupement provincial des comités des usagers;
- Le conseil d'administration de l'établissement.

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Au cours de la dernière année, les membres et la personne-ressource ont répondu à 302 demandes d'appels téléphoniques, courriels ou autres dont :

- 67 demandes d'information;
- 143 demandes de soutien, d'aide et d'assistance;
- 35 plaintes;
- 8 demandes des médias;
- 21 offres de services;
- 11 remerciements et félicitations;
- 23 autres demandes.

Toutes les personnes qui désiraient formuler une plainte formelle ont été référées à la commissaire locale 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 la personne-ressource ou les membres du comité des usagers et dans plusieurs cas en collaboration avec le personnel du CHU de Québec-Université Laval.

10. PROJETS PRÉVUS POUR LA PROCHAINE ANNÉE

Le comité des usagers entend poursuivre les actions suivantes :

- L'élaboration de son plan d'action 2018-2021;
- Le maintien du service d'assistance et du soutien auprès des usagers;
- La réalisation de journées d'informations pour la clientèle;
- La présentation des conférences grand public;
- Les suivis en lien avec les enjeux et recommandations 2017-2018.

11. ENJEUX ET RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

La démarche structurée d'évaluation de la satisfaction de la clientèle auprès des usagers en consultation externe par les membres du comité a permis d'identifier des pistes à prioriser pour l'amélioration de la qualité des soins et services pour nos usagers de ces secteurs.

Aussi, afin de compléter notre démarche comme il se doit, nous vous soumettons les enjeux prioritaires que nous avons identifiés ainsi que les recommandations qui en découlent :

CONSIDÉRANT le mandat qui nous est confié à savoir : Promouvoir la qualité des services et évaluer le degré de la satisfaction de la clientèle;

CONSIDÉRANT qu'il est de la responsabilité du comité des usagers de transmettre au conseil d'administration une liste des enjeux prioritaires et des recommandations pour l'amélioration de la qualité des soins et services aux usagers;

CONSIDÉRANT que le comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval a procédé à une évaluation de la satisfaction de la clientèle auprès des usagers en consultation externe dans tous les sites de l'établissement au moyen d'un questionnaire d'une vingtaine de questions sur l'expérience-patient à l'automne 2017;

CONSIDÉRANT la collaboration et l'excellent taux de participation de la part des usagers présents et leur volonté de contribuer à l'amélioration de la qualité des services;

CONSIDÉRANT les résultats obtenus;

Nous soumettons aux membres du conseil d'administration les enjeux et les recommandations qui suivent :

Enjeux	Recommandations
1. Le délai pour obtenir un premier rendez-vous et la communication qui l'entoure.	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="820 1394 1396 1640">▪ Revoir les pratiques dans certains secteurs d'activités afin de rassurer l'utilisateur sur la réception de sa demande de consultation et des délais qui y sont rattachés (système d'accusé de réception de la demande et la confirmation des rendez-vous auprès de la clientèle).<li data-bbox="820 1682 1396 1814">▪ Revoir certaines façons de faire pour assurer une meilleure accessibilité (améliorer la présence auprès de la clientèle et l'étendue des plages horaires).

Enjeux	Recommandations
<p>2. Le respect de l'heure du rendez-vous fixé. Plusieurs secteurs des consultations externes sont touchés par des délais d'attente importants lors des rendez-vous, ce qui occasionne de nombreux inconvénients aux usagers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les secteurs concernés et réviser les modalités d'attribution de ces rendez-vous afin de s'assurer du respect et de la sécurité auquel l'utilisateur a droit. Une bonne communication avec les usagers est essentielle dans les situations particulières. Ces délais ont aussi des impacts monétaires importants pour les usagers : coûts du stationnement et absence prolongée au travail.
<p>3. La possibilité de porter plainte si vous êtes insatisfaits des services et soins reçus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer une meilleure promotion des services de la commissaire aux plaintes et des droits des usagers tant par la commissaire aux plaintes que par le comité des usagers autant pour le volet porter plainte que celui de l'accompagnement de l'utilisateur.
<p>4. Le respect et la sécurité des usagers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité dans la transmission des informations touchant l'utilisateur et s'assurer en tout temps de l'identification visible des intervenants. ▪ Poursuivre la mise en place d'une meilleure signalisation, dans chacun des sites, et s'assurer de la disponibilité des personnes et des équipements nécessaires à la sécurité des usagers.

Marielle Philibert

Présidente