



RAPPORT ANNUEL 2024-2025

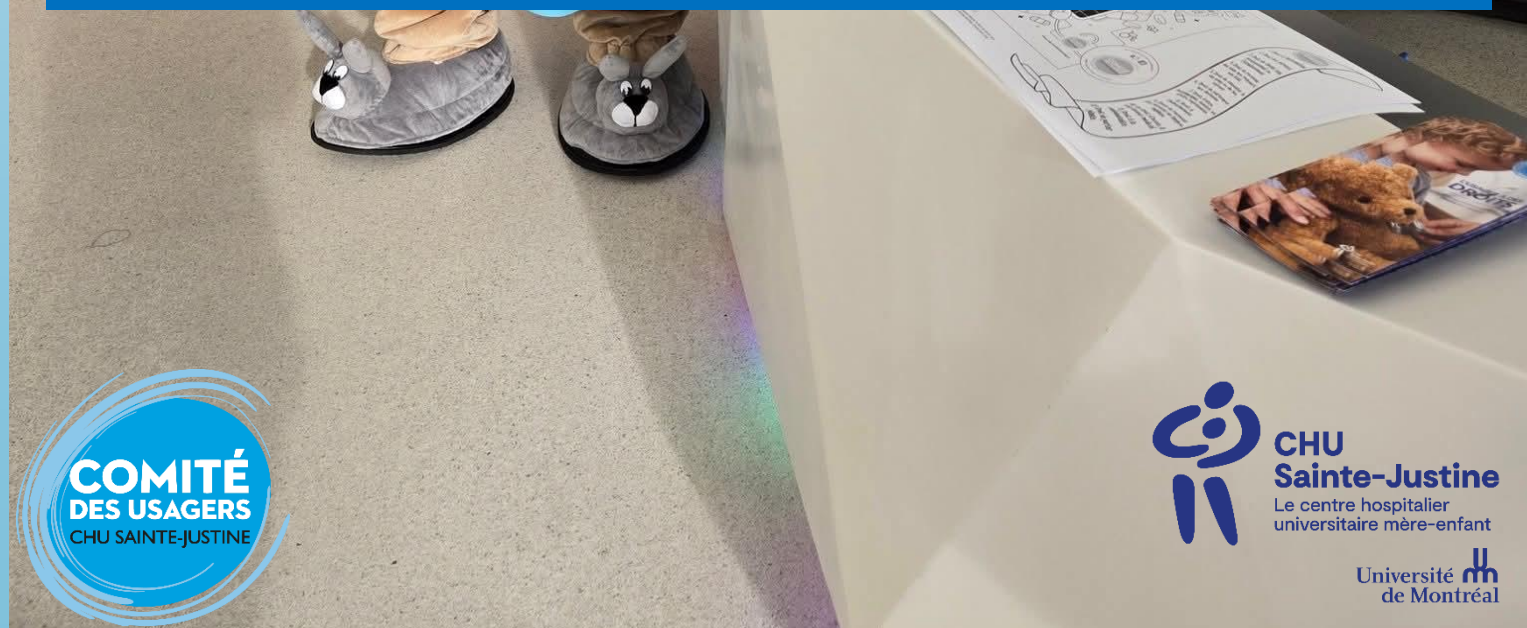
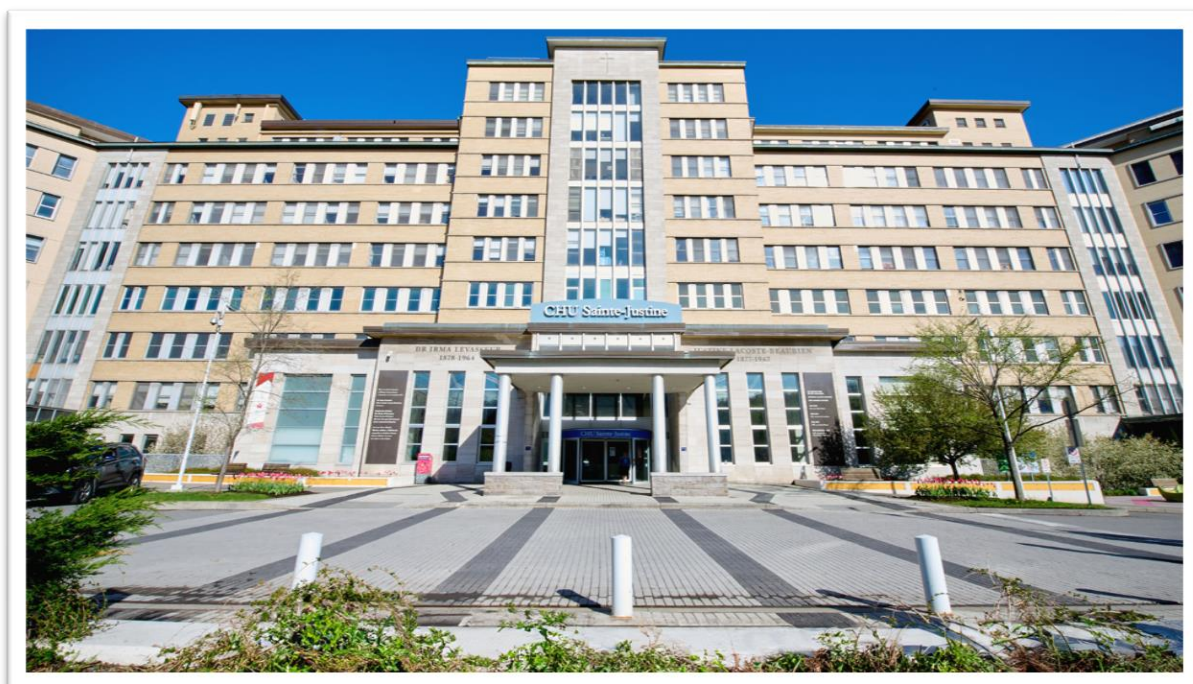


TABLE DES MATIÈRES

1.	Information relative à l'établissement	2
2.	Mot de la présidente	3
3.	Priorités et réalisations de l'année écoulée	4
4a.	Composition du Comité	8
4b.	Portrait des membres	9
5.	Coordonnées des contacts principaux	10
6.	Bilan des activités 2024-2025 du Comité	11
7.	Tenue des rencontres	16
8.	Collaboration avec les autres acteurs	16
9.	Assistance et accompagnement effectués par le Comité	17
10.	Conclusion	17
	Annexe A : Rapport financier 2024-2025	18
	Annexe B : Tableau des recommandations 2024-2025	20

1. Information relative à l'établissement

Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine
3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine, Montréal (Québec)
H3T 1C5



2. Mot de la présidente



Chers usagers, enfants, parents, familles, proches aidants et employés du CHU Sainte-Justine,

L'année 2024-2025 a été marquée par de grands changements pour tous, tant au sein du CHU Sainte-Justine que pour le Comité des usagers. Je tiens tout d'abord à remercier M^{me} Stéphanie Plourde qui a été, pendant plusieurs années, une présidente dévouée et qui a tracé la voie pour que le Comité des usagers soit empreint de bienveillance et d'un esprit de collaboration. Et c'est dans cette continuité que j'ai souhaité m'inscrire tout au long de cette année mouvementée.

Les changements survenus liés à la création de Santé Québec ont apporté leur lot de craintes et d'insécurités. Plus que jamais, nous devons demeurer unis pour s'assurer du respect des droits des usagers. Toutefois, nous avons été témoins et partenaires, dans la dernière année, de tous les efforts et initiatives qui font la renommée du CHU Sainte-Justine.

Inspirons-nous de la force et du courage de nos usagers et de leur famille pour naviguer dans cette mer de changements.

À tous les employés, équipes médicales et équipes de direction du CHUSJ, merci pour votre précieuse collaboration, votre bienveillance, votre écoute et votre disponibilité. Par nos échanges, nous constatons votre volonté de placer l'utilisateur au cœur de vos décisions, et nous vous en sommes profondément reconnaissants.

Enfin, aux membres du Comité des usagers, je tiens à souligner votre engagement et votre dévouement jour après jour. L'énergie qui anime notre Comité des usagers est le moteur de notre espoir en l'avenir. Notre priorité demeure, et demeurera toujours, le bien-être de tous les usagers. Grâce à vous, leur voix résonne haut et fort, et nous pouvons en être fiers.

Continuons à travailler ensemble, en collaboration, afin de ne jamais oublier nos usagers.

Cordialement,

Geneviève Boisjoly

Présidente du Comité des usagers du CHU Sainte-Justine

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Plusieurs actions importantes et réalisations du CDU ont ponctué l'année

La semaine des droits des usagers

Du 12 au 14 novembre 2024, une tournée a été organisée dans les chambres et cliniques pour présenter le CDU en compagnie de la mascotte Justinours et de la personne ressource. Le déroulement de cette semaine avait été publié en amont dans les écrans du CHU Sainte-Justine.

SEMAINE DES USAGERS 2024

Le Comité des usagers va à votre rencontre cette semaine pour répondre à vos questions. **L'équipe sera présente au CHU Sainte-Justine le 12 novembre et au CRME le 14 novembre.**

Des feuillets « Recherche et trouve » seront distribués et vous pourrez rencontrer la mascotte Justinours!

Pour plus d'informations : chusj.org/CDU



Le CDU toujours plus proche de ses usagers et de leurs préoccupations

Des sondages sont réalisés pour prendre le pouls de la clientèle et de faire entendre la voix des usagers. La collaboration et l'analyse des résultats des sondages est faite en collaboration avec la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique.

Depuis environ deux ans, un sondage spécifiquement conçu pour les jeunes usagers de 7 à 14 ans est disponible. La personne ressource se rend donc à la rencontre de ces jeunes pour faire des sondages en hospitalisation au 6^{ème} et 7^{ème} étage du BUS (unité des soins), de façon hebdomadaire.

Les membres demeurent également à l'affût des échanges sur les réseaux sociaux, dans leur cercle d'amis fréquentant l'établissement afin de bien saisir les insatisfactions de la clientèle et ainsi établir des priorités dans les recommandations.

Des actions pour une meilleure visibilité

Justinours, notre mascotte, ainsi que la personne-ressource se rendent auprès de la clientèle pour faire la promotion du CDU. En 2024-2025, Justinours a participé à une variété d'activités et d'événements, tels que la fête de la Saint-Jean-Baptiste, les olympiades au Centre de réadaptation Marie Enfant (CRME), la fête hawaïenne, la rentrée scolaire au CRME, la journée des super-héros, la Journée internationale de la langue des signes, une journée avec la GRC au CRME, l'Halloween, la Semaine des usagers, et bien d'autres encore. Afin de rendre l'attente en rendez-vous un peu plus ludique, des livrets dérivés de nos murales « Cherche et trouve » ainsi que des feuillets à colorier et crayons sont alors offerts, faisant ainsi le bonheur des petits et des grands. Récemment, des cubes tactiles et des aimants de la mascotte se sont ajoutés à la gamme de produits promotionnels du CDU.

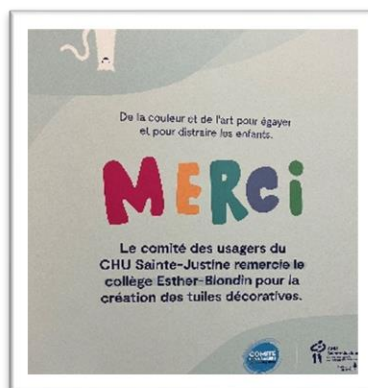
La distribution dans les cliniques et les unités d'hospitalisation de nos feuillets « Cherche et trouve » ainsi que des dessins à colorier issus de nos murales sont très appréciés par les équipes soignantes pour leurs petits et grands patients.



Participations aux événements dans l'hôpital

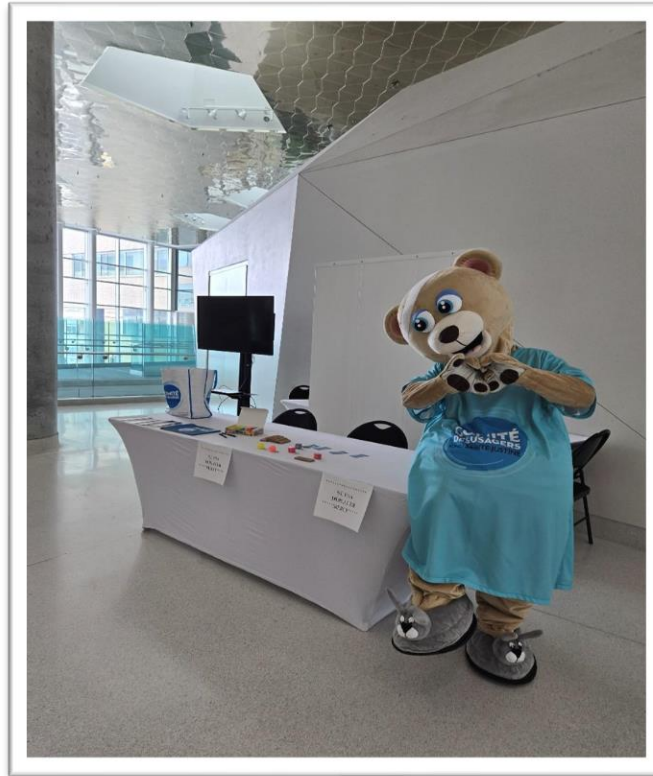
Notre présence à certains événements organisés par l'établissement nous permet également de renforcer nos liens avec les employés. Que ce soit lors de la journée de reconnaissance du personnel du CHU Sainte-Justine, lors des journées de visites au CRME et des journées de distribution de café, ces rencontres nous permettent d'être connus par les gens à l'interne, en plus de la clientèle. Le CDU a également participé à la captation de la capsule explicative Tout Doux.

De plus, il serait impossible de passer sous silence la précieuse contribution des élèves de la classe d'art du collège Esther-Blondin à l'aménagement des tuiles du plafond du centre de prélèvements. Une collaboration pilotée par le CDU.



Des kiosques sont mis mensuellement aux entrées principales pour faire connaître les droits des usagers

Dans sa volonté de se faire connaître, le CDU a procédé à la mise en place d'un kiosque d'information où du matériel promotionnel est distribué et où les usagers et les familles peuvent y recevoir de l'information pertinente sur leurs droits.



Participation au congrès du RPCU

Chaque année, quelques membres se rendent au congrès annuel afin de bénéficier de l'expertise et des bons coups des comités des usagers d'autres établissements. Cette participation nous permet également de constituer du réseautage afin d'échanger sur nos enjeux spécifiques.

Désignation des membres du Comité des officiers lors de l'Assemblée générale annuelle

À la suite du départ de M^{me} Stéphanie Plourde qui fut présidente pendant quelques années, M^{me} Geneviève Boisjoly fut élue à ce poste lors de l'assemblée générale annuelle de juin 2024. M^{me} Vicky Boutin est élue à titre de trésorière et M. Jean-Christophe Boüetté à titre de secrétaire.

Recrutement des membres

Plusieurs usagers ont manifesté leur intérêt à intégrer le comité des usagers. Parmi les membres, nous y retrouvons des parents dont les enfants sont usagers, des mères ainsi que des adolescents bénéficiant tous des services de l'établissement.

Présence et participation du CDU au Centre de réadaptation Marie Enfant (CRME)

Les visites mensuelles de la personne-ressource au CRME permettent la distribution de crayons, napperons, et feuillets des murales aux couleurs du CDU ainsi que pour l'accompagnement de la mascotte. La personne-ressource est également présente lors de certains événements particuliers comme la fête hawaïenne au Centre de réadaptation Marie Enfant.

Animation des réseaux sociaux

Après une pause de nos publications sur Facebook et Instagram, ces dernières ont repris. L'alimentation de nos réseaux sociaux permet d'informer la communauté des usagers sur les actions du CDU et de diffuser toute information pertinente qui touche les usagers. Elle permet également de relayer des publications faites par le CHU Sainte-Justine lui-même. La mascotte fait rayonner partout où elle est passée. Nos profils Facebook et Instagram ont eu un franc succès.

Rencontre avec les dirigeants de Santé Québec

Le Comité des usagers a eu l'opportunité de rencontrer les dirigeants du conseil d'administration de Santé Québec pour leur présenter les réalisations passées et actuelles du CDU, mais également pour énoncer les enjeux du recrutement inhérents au contexte pédiatrique.

Dans le cadre de nos efforts pour renforcer la reconnaissance du rôle des usagers dans le réseau de la santé, un dîner s'est tenu le 16 août 2024 avec les dirigeants de Santé Québec. Cette rencontre a permis de présenter la vision du Comité des usagers (CDU) et de réaffirmer l'importance de la participation active des usagers dans les transformations à venir du système de santé.

Le Comité des usagers était représenté par sa vice-présidente, Annie Pelletier et sa présidente, Geneviève Boisjoly, tandis que le Bureau du Partenariat Patients-Familles-Soignants (BPPFS) était représenté par Marie-France Langlet. Du côté de Santé Québec, les membres du CDU ont eu le privilège d'échanger avec Geneviève Biron, Christiane Germain et Frédéric Abergel.

Cette rencontre a constitué un moment fort de l'année, marquant une volonté commune de collaboration et de dialogue pour placer les usagers au cœur des décisions.

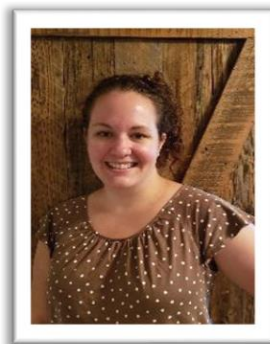
4a. Composition du Comité (au 31 mars 2025)

Numéro	Identité	Usager	Type de membre	Rôle
1	Geneviève Boisjoly		Membre	Présidente
2	Annie Pelletier		Membre	Vice-présidente Représentante du CDU sur le CA du CHUSJ
3	Vicki Boutin		Membre	Trésorière
4	Jean-Christophe Bouëtté		Membre	Secrétaire
5	Jordanne Piché		Membre	Membre régulière
6	Jacinthe Bellemare		Membre	Membre régulière
7	Amélie Poupart		Membre	Membre régulière

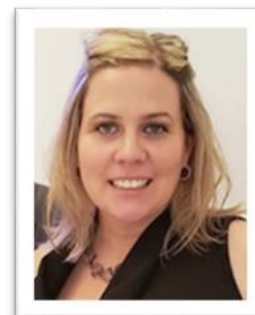
4b. Portrait des membres



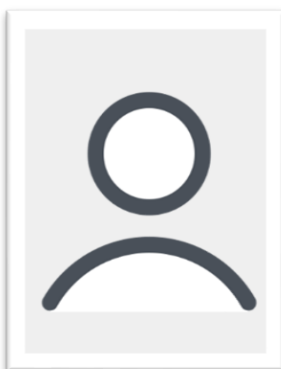
Annie Pelletier



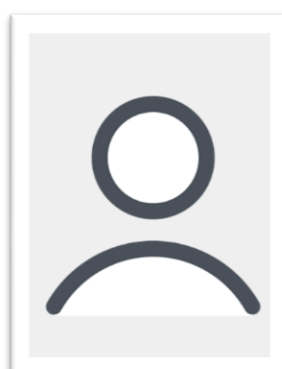
Geneviève Boisjoly



Vicki Boutin



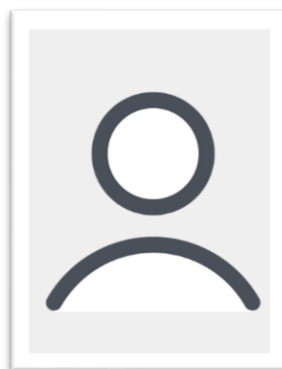
Amélie Poupart



Jordanne Piché



Jacinthe Bellemare



Jean-Christophe Bouëtté

5. Coordonnées des contacts principaux

Fonction	Identité	Coordonnées	
Présidente	Geneviève Boisjoly	comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine Local 1207 Montréal (QC) H3T 1C5
Personne-ressource du Comité des usagers		comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine Local 1207 Montréal (QC) H3T 1C5
Responsable gestionnaire du dossier du CDU de l'établissement (agente de liaison)	Geneviève Mercier	genevieve.mercier.hsj@ssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine Local 8222-b Montréal (QC) H3T 1C5
Directrice qualité, évaluation, performance et éthique			

6. Bilan des activités 2024-2025 du Comité

Rappel du mandat du Comité des usagers

Le mandat du CDU comprend six (6) fonctions :

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 quant aux services obtenus de 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 plainte conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi, ou en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (chapitre P-31.1).
5. **S'assurer**, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
6. **Évaluer**, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 (LSSSS).



Bilan des activités 2024-2025 des six fonctions du CDU

FONCTION 1 – RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

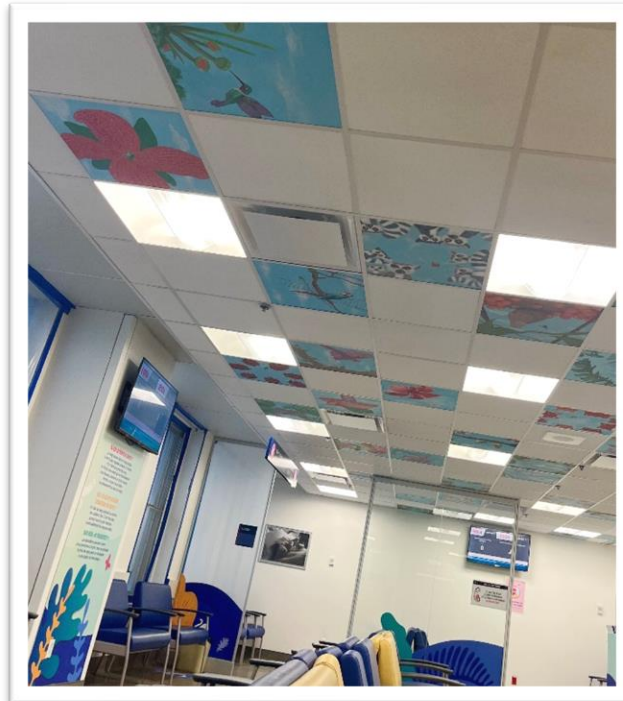
Semaine des droits des usagers

La Semaine des usagers a eu lieu entre le 12 et le 16 novembre 2024. Un kiosque ambulant au CHU Sainte-Justine et au Centre de réadaptation mère-enfant a permis d'informer les usagers sur leurs droits. Lors de cette activité, la mascotte a accompagné la personne-ressource pour répondre aux questions des usagers.

FONCTION 2A – PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE DES USAGERS

Participation à des événements organisés au sein de l'établissement

- Capsule Tout doux
- Tuiles de plafond du centre de prélèvements
- Symposium MIQA
- Participation à la sélection des nominations pour le Gala reconnaissance



Participation à des rencontres ou à des comités de travail au sein de l'établissement

- **Comités de travail du CHUS :** les membres du CDU ont continué à participer à plusieurs comités d'amélioration continue formés au sein de l'établissement afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, et avec la volonté d'être sollicités de plus en plus, en amont des questionnements et des projets, et de contribuer à leurs réalisations.
- **Bureau du partenariat patients-familles-soignants**
Collaboration lors de la semaine de la sécurité
- **Comité d'humanisation du centre de prélèvements**
- **Sous-comité de la visibilité**
- **Sous-comité des médias**
- **Participation en tant que membre du jury lors du Symposium MIQA**
- **Comité d'orientation de la démarche proposition de valeur**
- **Comité développement durable**
- **Comité du jury du Gala reconnaissance**
Participation d'un membre du CDU en tant que membre du jury.

Participation aux comités stratégiques

- **Membre du conseil d'administration**
- **Membre du Comité de vigilance et de la qualité**
- **Membre du Comité de gestion des risques et de la qualité**

FONCTION 2B – ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OBTENUS DE LA PART DE L'ÉTABLISSEMENT

Sondage sur bornes interactives et iPad

Les sondages usagers réalisés par la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) demeurent un outil essentiel pour recueillir directement l'opinion et les perceptions des usagers. Les résultats issus de ces sondages effectués hebdomadairement par la personne-ressource du CDU, ainsi que les résultats des autres sondages menés au cours de l'année, alimentent nos réflexions et nous permettent de formuler des recommandations éclairées à la direction de l'établissement, dans une perspective d'amélioration continue des services.

FONCTION 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'USAGER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTORITÉ COMPÉTENTE

Suivi des sujets du tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement

- Échanges avec l'agente de liaison – Directrice qualité, évaluation, performance, éthique
- Réunions statutaires régulières avec la personne-ressource pour le suivi des recommandations et des demandes d'assistance.
- Présentation des avancées, aux membres, par l'agente de liaison lors de chaque réunion du CDU.
- Échanges ponctuels continus avec l'agente de liaison au sujet des préoccupations et des besoins individuels ou collectifs des usagers.

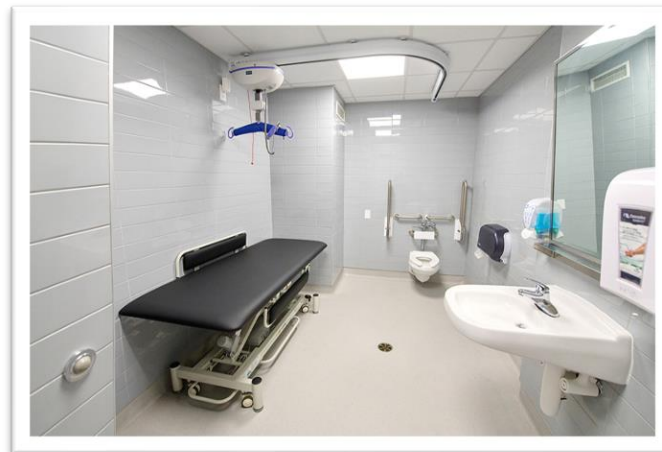
Démarche Inclusio

Les membres sont heureux d'annoncer que le projet Inclusio, qui nous est si cher, s'est transformé en démarche d'amélioration continue. Cette initiative découle directement d'une recommandation formulée par le Comité des Usagers, illustrant concrètement l'impact positif que peuvent avoir les voix des usagers sur l'évolution des pratiques au sein de l'établissement.

La démarche Inclusio est née d'une volonté commune de diminuer les obstacles physiques, psychologiques et organisationnels rencontrés par les patientes et patients à mobilité réduite et à besoins particuliers, ainsi que par leur famille. Avec Inclusio, le CHU Sainte-Justine s'est donné la mission de leur offrir des services plus adaptés à leur réalité.

Cette démarche est le fruit d'une collaboration avec différents partenaires externes au CHU Sainte-Justine et fait suite à certaines situations vécues et partagées par des usagers et leurs proches, démontrant l'importance de leur contribution dans l'amélioration continue des soins et services.

Le résultat de la démarche Inclusio peut être visualisé dans la vidéo suivante : [Vidéo - Inclusio](#)



Adhésion et participation aux actions des réseaux appuyant les usagers

- **Renouvellement des adhésions** : auprès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU).
- **Participation au Congrès du Regroupement provincial des comités d'usagers (RPCU)** du 25 au 27 septembre 2024
- Des échanges avec le **Réseau francophone international**. Un hôpital pédiatrique de Bruxelles a pris contact avec notre personne-ressource pour échanger des bonnes pratiques.

FONCTION 4 – ACCOMPAGNER ET ASSISTER, SUR DEMANDE, UN USAGER DANS TOUTE DÉMARCHE QU'IL ENTREPREND, Y COMPRIS LORSQU'IL DÉSIRE PORTER PLAINTÉ

Total de 51 demandes d'assistance reçues de la part d'usagers

PLUSIEURS CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES REÇUES POUR DES PROJETS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

En continuum, les demandes ont pris plusieurs formes : par téléphone, par courriel et en personne.

- Dans le cadre d'un projet de renouvellement du partenariat avec la DQEP pour l'acquisition de la plateforme Voxco pour les sondages de l'hôpital.
- Avancement de l'application mobile qui permettra aux usagers de s'orienter dans l'hôpital
- MIQA : Récompense financière attribuée lors du Symposium MIQA
- Jeux adaptés pour les enfants et adolescents polyhandicapés
- Service des bénévoles
- Remise d'articles promotionnels (murales, crayons à colorier, pamphlets, etc.)

FONCTION 5 – S'ASSURER, LE CAS ÉCHÉANT, DU BON FONCTIONNEMENT DE DES COMITÉS DE RÉSIDENTS ET VEILLER À CE QU'ILS DISPOSENT DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS

Malgré nos multiples efforts (affiches et visites de la personne-ressource et tournée de café) pour recruter des parents au CRME. Il n'existe pas, à ce jour, de comité des résidents au CRME du CHU Sainte-Justine. Nous continuons cependant la sollicitation auprès de la clientèle par le biais du personnel.

Le Comité des usagers représente donc, également, les intérêts des résidents du CRME. La personne-ressource se rend au CRME, une fois par mois, afin de faire la promotion du CDU.

FONCTION 6 – ÉVALUER, LE CAS ÉCHÉANT, L’EFFICACITÉ DE LA MESURE MISE EN PLACE EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DE L’ARTICLE 209.0.1 (LSSSS)

À ce jour, le moyen le plus approprié pour accompagner les familles demeure le suivi assuré par le Comité des usagers. Celui-ci se manifeste notamment par des tournées dans les chambres, au cours desquelles sont remis des cahiers « Cherche et trouve » ainsi que des crayons aux couleurs du CDU. De plus, la présence animée de la mascotte Justinours, tant au CHU Sainte-Justine qu’au CRME, contribue à créer un environnement chaleureux et réconfortant pour les enfants et leurs proches.

7. Tenue des rencontres

- **Huit (8)** rencontres régulières
 - **Une (1)** assemblée générale
 - **Quatre (4)** rencontres des officiers
- Taux de participation moyen aux réunions de **83 %**

En parallèle, les membres du Comité des usagers tiennent régulièrement des rencontres dans le cadre de sous-comités constitués pour le suivi de dossiers spécifiques.

De plus, le Comité des usagers est en demande auprès de l’établissement ou par des partenaires extérieurs afin de représenter certains comités ou lors de projets d’amélioration. Des membres du CDU assistent à des rencontres tenues par l’établissement via vidéoconférence Teams.

8. Collaboration avec les autres acteurs

- Nous gardons toujours une collaboration étroite avec la Commissaire aux plaintes, M^{me} Josée Brady.
- Le partenariat entre la Commissaire aux plaintes et le service des usagers nous permet de diffuser des expériences enrichissantes des consultations et les résultats du rapport annuel à chaque année.
- Le Comité des usagers est le premier filtre informatif pour accompagner l’usager et le diriger si besoin à la Commissaire aux plaintes.

9. Assistance et accompagnement effectués par le Comité

Dans le cadre des assistances et accompagnements effectués auprès des usagers, le Comité des usagers a pu compter sur la collaboration de la Direction qualité, évaluation, performance et éthique ainsi que sur celle du bureau du commissariat aux plaintes. Le nombre de demandes adressées au CDU est relativement le même que l'année dernière. La nature des demandes est très variée. Ce qui peut aller de la demande d'information générale à la gestion des rendez-vous, à la salubrité, au stationnement, au respect et au service à la clientèle, au service, au divertissement, des accompagnements des usagers auprès des cliniques et des professionnels de la santé.

10. Conclusion

Une fois de plus, le CDU a été impliqué dans de nombreux projets. Le recrutement et la rétention des membres en milieu pédiatrique demeurent des défis persistants, pour lesquels aucune solution durable n'a encore été trouvée. Notre collaboration avec les divers intervenants de l'établissement nous permet de mieux cibler les actions du CDU. Par ailleurs, notre mascotte Justinours continue de représenter un lien fort avec la mission première du CDU : l'utilisateur. Les enfants accueillent sa présence avec enthousiasme, ce qui favorise des échanges enrichissants avec leurs accompagnants.

Annexe A: Rapport financier 2024-2025

ANNEXE - 3A - RAPPORT FINANCIER DES COMITÉS DES USAGERS ACCOMPAGNANT LA CIRCULAIRE 2016-021 (03.01.53.01)

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025

Une fois ce rapport financier dûment complété, veuillez suivre les modalités indiquées dans l'ANNEXE 1 intitulée «Instructions générales des annexes accompagnant la circulaire 2016-021».

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CHU Sainte-Justine	NUMÉRO DE PERMIS :	
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)			
		(a)	11 005 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)			
		(b)	80 000 \$
TOTAL AUTRES MONTANTS REÇUS (Au cours de l'exercice visé) (ex.: SOMMES VERSÉES PAR D'AUTRES CU POUR DES PROJETS COMMUNS) Veuillez préciser en annexe			
		(c)	
DONS (Lorsqu'un don est destiné spécifiquement à un CU, l'établissement doit rendre la totalité de ce montant disponible au CU concerné sans amputer son financement annuel).			
		(d)	
TOTAL DES REVENUS (a)+(b)+(c)+(d)=(e)		(e)	91 005 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 046 \$
Publication de documents du comité		407 \$
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		3 175 \$
Frais de déplacement, hébergement		15 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		53 824 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		550 \$
Autres (précisez) : Service traiteur 17-12-2024		241 \$
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Dépenses spécifiques réalisées avec les dons (d), s'il y a lieu (Veuillez préciser en annexe)	(f)	

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :	Crayon du CDU	3 118 \$
Précisez :	Animation mascotte	7 557 \$
Précisez :	LABYRINTHE 3D AJFDB-RNFNP BLEU AVEC LOGO CDU	2 642 \$
Précisez :	Aimants	1 104 \$
COORDINATION		
Précisez :	Creations J-C Tremblay inc	634 \$
Précisez :	Annie Pelletier (Représentation)	93 \$
Précisez :	Rhinocharge inc (Représentation)	264 \$
HARMONISATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS																						
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS																						
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)																						
Activités d'information auprès des usagers et des proches		396 \$																				
Déplacement, hébergement																						
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)																						
Précisez : Publications (dépliants, lettres d'info)		5 707 \$																				
Précisez :																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE																						
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)																						
Activités d'information auprès des usagers et des proches																						
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Précisez :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS																						
Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers																						
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		7 805 \$																				
Honoraires professionnels																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS																						
Activités de promotion sur la défense des droits																						
Honoraires professionnels																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ																						
Frais de déplacement																						
Honoraires professionnels																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
Autres (précisez) :																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">TOTAL DES DÉPENSES</th> <th>(g)</th> <th>88 580 \$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">SOLDE DES DONS</td> <td>(h)</td> <td>- \$</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(d)-(f)=(h)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)</td> <td>(i)</td> <td>2 425 \$</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</td> </tr> </tbody> </table>			TOTAL DES DÉPENSES		(g)	88 580 \$	SOLDE DES DONS		(h)	- \$	(d)-(f)=(h)				SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	2 425 \$	Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement			
TOTAL DES DÉPENSES		(g)	88 580 \$																			
SOLDE DES DONS		(h)	- \$																			
(d)-(f)=(h)																						
SOLDE AU 31 MARS 20__ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=(i)		(i)	2 425 \$																			
Le solde dans la ligne (i) représente le montant devant être récupéré par l'établissement																						

Annexe B: Tableau des recommandations 2024-2025



RECOMMANDATIONS 2024-2025 - COMITÉ DES USAGERS DU CHUSJ				
	Année d'émission	Actions	Statut	Priorisation
1	2022-2025	S'assurer que tous les usagers présentant des besoins particuliers (DI-TSA-DP) aient accès à des soins et services de qualité dans un environnement physique adapté à leurs conditions dans un continuum de soins bienveillant, respectueux et harmonieux.	En cours	1
2	2022-2025	Divertir l'utilisateur tout au long de son parcours de soins pour rendre son expérience Wow. a. Occuper les moments d'attente) ex : dessin, jeux interactifs, jeux de société, bricolage, poste de télévision enfant, joujouthèque, récréathèque) pour hospitalisation ambulatoire. b. Rendre plus ludique et attrayant l'existant (Ex : peinture attrayante et appliqués muraux) pour respecter l'effet wow.	En cours	2
3	2022-2025	Améliorer la signalisation dans l'hôpital et au CRME même si de façon temporaire. a. Mise en place de l'application mobile b. Identifier, de façon ludique, les cliniques à grand débit d'utilisateurs (ex : les animaux et leur habitat)	En cours	3
4	2023-2025	S'assurer de la rapidité, l'efficacité et l'accessibilité du traitement des prélèvements (ex : assurer une cohésion entre les laboratoires et les départements). a. Éviter que les parents fassent les prélèvements ailleurs b. Protocole d'accueil clair c. Respecter les demandes en fonction des horaires d'ouverture de la clinique (même si quotas sont atteints). d. Offrir une formation aux employés sur la réalité des parents.	En cours	4



Comité des usagers du CHUSJ

comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca

514 345-4931 poste 5902



CHU Sainte-Justine
*Le centre hospitalier
universitaire mère-enfant*