Rapport annuel 2017–2018

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Université de Montréal

COMITÉ DES USAGERS
CHU SAINTE-JUSTINE

Table des matières

1.	Information relative à l'établissement	3
2.	Mot des coprésidentes	4
3.	Priorités et réalisations de l'année écoulée	5
4a.	Composition du Comité	8
4b.	Portrait des membres	9
5.	Coordonnées des contacts principaux	10
6.	Bilan des activités 2017–2018 du Comité	11
7.	Tenue des rencontres	18
8.	Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes	19
9.	Réalisations et projets prévus pour l'année financière 2018–2019	20
10.	Assistance et accompagnement effectués par le Comité	22
11.	Conclusion	24
	Annexe A : Rapport financier 2017–2018	25
	Annexe B : Tableau des recommandations	27
	Annexe C : Plan stratégique 2015–2018	29
	Annexe D : Plan d'action 2017–2018	31
	Annexe E : Plan stratégique 2019–2022	35
	Annexe F : Plan d'action 2018–2019	37
	Annexe G : Liste des comités et sous-comités	39

1. Information relative à l'établissement

Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine
(Établissement non fusionné)
3175, Côte-Sainte-Catherine
Montréal (Québec)
H3T 1C5

2. Mot des coprésidentes

Pour la première année, le rapport annuel du Comité des usagers (CDU) sera signé de la main de deux coprésidentes. Après neuf ans passés au sein du CDU, dont deux à la tête de la présidence, la Présidente sortante a laissé un bilan particulièrement positif : de nombreuses implications dans des dossiers portés par l'établissement, une crédibilité et une légitimité d'actions à la fois auprès des usagers, de l'hôpital et des différents autres partenaires.

Lors de l'assemblée générale annuelle du 6 juin 2017, nous avons accepté de porter à deux ce mandat qui recouvrait une multitude de défis et d'enjeux, pour honorer le bilan passé, continuer les actions lancées et renforcer les axes qui nous semblaient importants pour le Comité et pour les usagers.

Porté par ce modèle innovant de gouvernance, nous avons appris en tant que coprésidentes à travailler en binôme, le Comité des officiers a été recomposé et le CDU a vu le départ de certains membres et l'arrivée de nouveaux. La réalité d'un hôpital pédiatrique soulève des enjeux quant à la disponibilité et à la continuité d'implication pour des membres bénévoles qui sont avant tout des parents d'enfants encore pour la plupart suivis au CHU Sainte-Justine. Mais la présence et le dynamisme de notre sous-comité de recrutement a permis d'assurer ce renouvellement et d'intégrer de nouveaux membres qui ont à cœur le mieux-être des patients et de leur famille.

Tout au long de l'année, nos deux voix se sont ainsi élevées pour atteindre un même objectif : être davantage présents sur le terrain, en réponse à une vision que nous portons avec détermination depuis notre arrivée en tant que bénévoles sur le Comité. Nous avons fait installer des bornes interactives iPad pour aller chercher les témoignages des usagers sur leur expérience au CHUSJ, une programmation importante a été proposée pour la première fois à l'occasion de la Semaine annuelle des usagers et nous avons fait des tournées dans les chambres, auprès des patients, pour discuter, échanger, recueillir en direct leurs impressions.

Le calendrier nous a amené à rédiger le prochain plan stratégique triennal, nous donnant l'occasion de conforter les démarches que nous avons entreprises durant cette première année de coprésidence, à savoir : maintenir la qualité de nos engagements et de nos interventions, mieux cerner les besoins des usagers et cibler davantage nos actions pour gagner en impact sur le plan humain.

Mais au-delà de tous ces changements, il y a une constance : la volonté d'unir nos forces pour être à l'écoute des usagers et de leur famille, pour leur rendre la vie plus douce, les aider et les épauler dans leur parcours de vie au sein de leur deuxième maison que représente souvent l'hôpital.

Nous sommes ainsi particulièrement fières de présenter toutes les deux le bilan de cette année de transition et de toutes ces actions qui ont été entreprises par des usagers pour les usagers, et pour le bien des usagers futurs.

Linda Ounis
Coprésidente du
Comité des usagers

Ginette Mantha
Coprésidente du
Comité des usagers

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Sur l'année 2017–2018, au sein du tableau des recommandations, le CDU a concentré ses efforts sur les priorités suivantes :

En 2016–2017, l'exercice du tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement était nouveau.

Cette année, le Comité a d'abord mené un important travail de fond pour répertorier l'ensemble des actions portées ou suivies par le Comité, et faire ressortir ① les actions prioritaires à maintenir pour l'année à venir, ② les actions à mener dans les prochaines années, ③ les actions ne relevant pas du Comité des usagers et ④ les recommandations à formuler à l'établissement.

La matrice du tableau des recommandations a été revue, pour une présentation plus claire des besoins des usagers et des attentes, et un suivi plus efficace des avancées faites par l'établissement. Le document comporte désormais des intitulés plus précis, une hiérarchisation des priorités et des échéanciers à court, moyen et long terme qui prennent en compte les besoins majeurs des usagers, mais aussi les contraintes et les réalités de l'hôpital.

Ce nouveau tableau a permis de dégager 26 actions à entreprendre par l'établissement répondant à des objectifs définis sur la base des demandes d'assistance, des réponses aux sondages menés par l'établissement et par le CDU, et des expériences des parents membres bénévoles du Comité. Ces objectifs ont été regroupés sous 4 grandes catégories, inspirées par les résultats du groupe de travail qui s'est penché sur cette question au sein du Regroupement Provincial des Comités d'usagers (RPCU) :

Informations aux usagers et aux équipes

- s'assurer que les recommandations du CDU soient prises en compte au sein du groupe de travail sur le lavage des mains
- informer les usagers et leur famille sur le processus de l'anesthésie
- mettre en œuvre un groupe de travail pour analyser la question du partage d'informations entre professionnels au sujet du dossier d'un usager
- mettre en œuvre un projet pilote de pagette au sein d'une petite clinique test

Accessibilité aux soins et aux services

- mettre en place une centrale unique de rendez-vous
- informer le Comité des usagers sur les bénéfices passés, actuels et futurs du regroupement
- apporter des garanties au CDU sur la volonté de maintien de la spécificité pédiatrique du CHUSJ
- mettre en place une meilleure signalisation vers le bistro — cafétéria situé dans le BUS
- mettre en place une meilleure signalisation vers la Grande Cafétéria située dans l'existant
- mettre en place des casiers à l'attention des usagers en ambulatoire et communiquer sur leur existence
- faciliter l'accès à la halte-garderie et étudier la possibilité d'en étendre les horaires d'ouverture
- mettre en place une offre alimentaire de soir et de nuit pour les familles
- élargir l'offre de produits destinés spécifiquement aux tout-petits
- s'assurer de l'installation de chaises hautes pour les enfants à besoins spéciaux et les enfants plus âgés dans les espaces de cafétérias
- monter un comité de travail sur l'amélioration de la décoration et du sentiment de bien-être au sein de l'hôtellerie Cachou

Installation et sécurité

- s'assurer de la poursuite des améliorations pour le Centre de jour à l'occasion de la modernisation de l'existant, avec un programme de divertissements revu à la hausse

- aménager davantage de toilettes accessibles pour fauteuils roulants ou poussettes dans l'existant
- aménager des zones d'allaitement dans les aires d'attente dans l'existant
- aménager des espaces de gavages dans l'existant
- réfléchir à l'aménagement de la salle familiale Ronald McDonald, en lien notamment avec les services de l'hôtellerie Cachou
- changer les serrures des chambres de l'hôtellerie Cachou et distribuer de nouvelles clés
- action à mener au sujet des places handicapées occupées par des véhicules sans vignette au niveau du stationnement
- action à mener pour informer les usagers sur l'existence d'une toilette adaptée
- action à mener pour garantir un meilleur accès aux poussettes et fauteuils roulants au sein des cafétérias

Traitement des demandes d'assistance

- analyser le sondage sur bornes iPad mené de façon continue auprès des usagers
- déménager le bureau du CDU au 1er étage

Voir Annexe B — Tableau des recommandations

Plusieurs actions significatives et réalisations ont ponctué l'année 2017–2018 du CDU :

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

Lancement du projet des sondages iPad sur bornes interactives

Pour connaître plus finement les besoins et les attentes des usagers, le CDU a installé deux bornes interactives au CHUSJ. Un travail est en cours pour adapter le sondage et installer une troisième borne au Centre de réadaptation Marie-Enfant (CRME). L'analyse des réponses sera faite chaque année en collaboration avec l'établissement, en janvier et en septembre. À la date du 31 janvier 2018, le nombre de sondages remplis était de **366 en français** et **63 en anglais**. Les premiers résultats indiquent des besoins d'amélioration au niveau de la signalisation et du divertissement (notamment pour les aires de jeux dans les salles d'attente), et certains commentaires portent sur le volet alimentaire (allergènes, nourriture sans gluten, etc.) Le projet a été lancé pour 2018–2019 d'installer trois nouvelles bornes dans les locaux du BUS.

Organisation d'un nouvel événement pour la Semaine des usagers (du 21 au 23 septembre 2017)

Pour la première fois depuis plusieurs années, le CDU a organisé un véritable événement à l'occasion de la Semaine des usagers (dont les dates sont fixées par le RPCU). Le Comité a tenu un kiosque et a proposé différentes animations au CHUSJ et au CRME. Une tournée des usagers a également été organisée dans les chambres pour présenter le CDU et discuter avec les usagers et leurs représentants. La programmation avait été présentée en amont lors d'une réunion des cadres de l'hôpital, et elle a fait l'objet d'un article post-événement dans le journal mensuel du CHUSJ. Près de **300 usagers** ont été rencontrés.

Organisation de tournées auprès des usagers et visites de certaines unités

Le Comité des usagers a organisé une tournée auprès des usagers le 13 janvier 2018, pour la nouvelle année lors d'une fin de semaine particulièrement calme à l'hôpital en raison d'une importante tempête de neige, venant ainsi couper la monotonie que vivent les parents pour **partager de vive voix leurs préoccupations**. Aussi, le CDU a commencé à visiter certains services de l'hôpital lors de ses rencontres tous les deux mois, afin de mieux connaître la réalité des besoins des unités. Le premier service visité a été l'hôtellerie Cachou, qui permet aux parents habitant à 55 km et moins de l'hôpital de bénéficier d'une chambre pour rester à proximité de leur enfant hospitalisé.

Des actions de communication clarifiées et renforcées pour initier une meilleure visibilité

Évolution vers un sous-comité dédié au rayonnement du CDU auprès de ses publics

L'enjeu pour le sous-comité « promotion » rebaptisé « rayonnement » était de renforcer l'idée qu'il ne s'agissait pas seulement de communiquer sur l'existence du Comité, mais bel et bien que l'ensemble des usagers, partenaires, personnel de l'établissement et Direction de l'établissement comprennent mieux le rôle et les missions du CDU. Il s'agit désormais de travailler moins sur les outils promotionnels et davantage sur les **messages à transmettre**.

Réflexion pour la rédaction d'un plan stratégique de communication clair et structuré

Porté par le sous-comité « rayonnement », le CDU a commencé à travailler pour la première fois sur un plan de communication afin de définir de façon claire les objectifs que le CDU se doit d'atteindre pour mieux se faire connaître. Ce travail initié en 2017–2018 sera finalisé en 2018–2019, mais plusieurs objectifs semblent déjà se dégager : **faire connaître** davantage l'existence du CDU, **changer l'image** du CDU et conforter le CDU comme un **interlocuteur privilégié et incontournable**.

Ajustement des outils actuels pour un rayonnement optimal

Les premiers impacts du travail du sous-comité rayonnement ont été :

- la révision du PowerPoint de présentation du CDU adapté (contenu) et redéfini (visuel)
- la réflexion pour le lancement d'une **nouvelle campagne d'affichage**, avec la conception d'une nouvelle affiche et l'identification d'emplacements supplémentaires dans les locaux du BUS et dans l'existant,
- une présentation devant les cadres de l'hôpital (14 septembre 2017), qui a permis de mieux faire connaître le CDU auprès des équipes dirigeantes et de présenter les nouvelles coprésidentes.

Une gouvernance renouvelée et innovante

Mise en place d'un modèle innovant de gouvernance

La Présidente sortante, retraitée, avait une grande disponibilité, alors que les membres sont en général des travailleurs actifs qui, en plus de leur emploi, doivent s'occuper de leur(s) enfant(s) malade(s). Lors de l'AGA du CDU, il a donc été décidé de désigner non pas une présidente, mais **deux coprésidentes à la tête du Comité**. Une répartition des tâches a été fixée entre les deux coprésidentes, et une nouvelle organisation de travail s'est mise en place avec la personne ressource ainsi qu'avec les autres membres bénévoles.

Renouvellement des membres grâce au dynamisme du sous-comité recrutement

Le sous-comité recrutement a mené un travail important de **structuration**, de **partenariat** et de **recrutement** de nouveaux membres :

- mise en place d'outils de recrutement, avec une réflexion sur les étapes et les procédures,
- rencontre avec le service des bénévoles pour imaginer un partenariat et recruter des bénévoles pour les événements portés par le CDU.

Recrutés via les réseaux sociaux, cinq nouveaux membres actifs ont ainsi pris le relais des membres sortants.

Nomination d'un nouveau membre représentant le CDU sur le CA du CHUM–CHUSJ

L'ancienne membre qui occupait cette position ayant quitté ses fonctions pour se consacrer à l'ouverture d'un bureau du partenariat–patient au sein de l'hôpital, le CDU a nommé un nouveau représentant afin de maintenir son **leadership** auprès des grandes instances de l'hôpital. Le membre désigné représente donc le CDU sur le CA du CHUM– CHUSJ, mais aussi sur les comités annexes (Comité de vigilance et de la qualité et Comité de gouvernance et de gestion des risques).

4a. Composition du Comité

Numéro	Identité	Usager	Type de membre	Rôle
1	Linda Ounis	●		Coprésidente
2	Ginette Mantha	●		Coprésidente
3	Vicki Boutin	●		Vice-présidente
4	Marc Labelle	●		Trésorier
5	Steeve Mimeault	●		Représentant du CDU sur le CA du CHUM-CHUSJ
6	Catherine Martin	●		Membre régulier
7	Emilie Ouellette	●	Membre honoraire	Membre régulier
8	Stéphanie Plourde	●	Membre entrant	Membre régulier
9	Claude Ayerdi	●	Membre entrant	Membre régulier
10	Morgan Pasnon	●	Membre entrant	Membre régulier
11	Valérie Jean	●	Membre entrant	Membre régulier
12	Josée Paleovrahas	●	Membre entrant	Membre régulier
—	Catherine Kozminski	●	Membre sortant	Vice-présidente sortante
—	Marie-Ève Tétrault	●	Membre sortant	Trésorière sortante
—	Carole Lavoie		Membre sortant	Secrétaire sortante
—	Marie-France Langlet	●	Membre sortant	Représentante du CDU sur le CA du CHUM-CHUSJ sortante
—	Marie-Chantal Ledoux	●	Membre sortant	Membre régulier
—	Sophie De Smet	●	Membre sortant	Membre régulier
—	Marie-Michèle Roy	●	Membre sortant	Membre régulier
—	Mélissa Claes	●	Membre sortant	Membre régulier

Le travail dynamique du sous-comité recrutement a permis de recruter cinq nouveaux membres, en lieu et place de parents bénévoles qui n'avaient plus la disponibilité nécessaire pour maintenir leurs engagements au sein du Comité.

Le Comité des usagers a donc vu ses membres renouvelés, notamment sur les postes composants le Comité des officiers. À noter : au moment de la rédaction du rapport annuel, le processus était en cours pour remplacer le poste de secrétaire devenu vacant.

Afin de renforcer leurs connaissances et de mener à bien leurs missions pour servir au mieux les intérêts des usagers, les nouveaux membres ont suivi la formation « Introduction aux fonctions des comités » proposée par le RPCU. Deux dates ont été organisées : le 20 janvier et le 27 mars 2018.

Aussi, la personne ressource par intérim — remplaçant la personne ressource titulaire en congé de maternité — a été confirmée sur le poste de coordonnatrice.

4b. Portrait des membres

Linda Ounis

Ginette Mantha

Vicki Boutin

Marc Labelle

Steeve Mimeault

Catherine Martin

Emilie Ouellette

Stéphanie Plourde

Claude Ayerdi

Morgan Pasnon

Valérie Jean

Josée Paleovrahas

5. Coordonnées des contacts principaux

Fonction	Identité	Coordonnées	
Coprésidente	Linda Ounis	lililoup12@ gmail.com	CHUSJ 3175, côte Sainte-Catherine Local 8940 Montréal, QC H3T 1C5
Coprésidente	Ginette Mantha	ginettemantha@ hotmail.com	CHUSJ 3175, côte Sainte-Catherine Local 8940 Montréal, QC H3T 1C5
Personne ressource	Aurélie Vigné	aurelie.vigne.hsj @ssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175, côte Sainte-Catherine Local 8940 Montréal, QC H3T 1C5
Responsable-gestionnaire du dossier du CDU de l'établissement (agente de liaison)	Geneviève Parisien	genevieve.parisien.hsj@ ssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175, côte Sainte-Catherine Local 8225 Montréal, QC H3T 1C5

6. Bilan des activités 2017–2018 du Comité

Rappel du mandat du Comité des usagers

Le mandat du CDU est composé de 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 à l'égard des 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'usager 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 conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la Loi sur les services de santé et des services sociaux (LSSSS) 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)

Plan stratégique triennal et plan d'action

Chaque année, le CDU actualise son plan stratégique triennal et le plan d'action rattaché.

En comparant les objectifs initialement définis et les actions que le CDU a concrètement réalisées et mises en place, le bilan du plan d'action s'avère particulièrement positif, avec de nombreuses réalisations et avancées qui ont élevé son niveau d'intervention auprès des usagers et la qualité de sa collaboration avec l'établissement.

Les membres ont rédigé le nouveau plan stratégique pour 2019–2022, avec la volonté de le rendre plus simple et opérationnel, et de réduire le nombre d'objectifs pour recentrer les activités. La réflexion a été menée par l'ensemble des membres du Comité des officiers, le représentant du CDU sur le CA du CHUM–CHUSJ et deux membres bénévoles qui se sont portés volontaires pour se joindre au comité de travail.

Le Comité a fixé cinq objectifs prioritaires, avec la volonté de concentrer ses efforts sur les enjeux majeurs et les défis que le Comité devra relever dans les prochaines années, à savoir :

1. Permettre aux usagers, à leur famille, aux employés, aux bénévoles et à l'administration de l'établissement de mieux connaître l'existence, le rôle et les réalisations du CDU afin de renforcer sa visibilité
2. Mieux cerner les besoins des usagers et s'assurer de la prise en compte de ces besoins au sein de l'établissement
3. Soutenir et développer des grands et des petits projets porteurs d'amélioration de la qualité de vie et de l'humanisation des soins
4. Faciliter l'accès pour les usagers à une information pertinente et adaptée, et répondre à leurs interrogations
5. Maintenir une gouvernance éclairée, adaptée et efficace pour mener à bien les missions du CDU

Aussi, le modèle du plan d'action a été retravaillé. Le plan d'action annuel se présente désormais sous la forme d'une matrice de cohérence pour une meilleure visibilité et un suivi plus efficace des actions à entreprendre.

Enfin, le CDU a précisé les valeurs qui constituent le socle de ses actions : **Bienveillance**, **Humanité**, **Respect**, **Partenariat**, **Engagement**.

Voir Annexe C — Plan stratégique 2015–2018
Voir Annexe D — Plan d'action 2017–2018
Voir Annexe E — Plan stratégique 2019–2022
Voir Annexe F — Plan d'action 2018–2019

Suivi du fonctionnement et des activités

La création ou la bonification d'outils de gestion et de planification a permis au CDU de gagner en efficacité :

- **(NOUVEAU) calendrier de gestion :** un rétroplanning a été créé, permettant de fixer les échéances et d'anticiper sur les actions à entreprendre sur un exercice au complet, notamment pour la rédaction du rapport annuel, le bilan financier et la révision du tableau des recommandations.
- **(NOUVEAU) budget prévisionnel et outil automatisé de suivi budgétaire :** un travail a été mené pour formaliser un budget prévisionnel permettant de mieux définir les dépenses à prévoir, et pour mettre en place un outil de suivi afin d'automatiser l'enregistrement des dépenses et d'améliorer le suivi du budget réel.
- **(AMÉLIORATION) tableau de suivi et formulaire d'accueil des demandes d'assistance :** les documents pour le suivi des demandes d'assistance ont été améliorés, pour un suivi plus rigoureux facilitant l'identification des différentes causes de consultation et d'assistance et permettant d'ajuster les objectifs du Comité au sein de son plan d'action ainsi qu'au sein du tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement.
- **(AMÉLIORATION) calendrier des rencontres du CDU et du CO :** le calendrier annuel des réunions a été revu, avec un nombre de rencontres à la baisse, pour permettre aux membres du Comité de se consacrer davantage aux sous-comités de travail et au suivi des dossiers portés ou soutenus par le CDU.

Le Comité des usagers s'est approprié et a intégré la nouvelle circulaire 2015–19 du Ministère de la Santé et des Services sociaux émise le 18 juin 2015, et portant sur les paramètres budgétaires relatifs aux comités des usagers et aux comités de résidents ainsi que sur les attentes pour la préparation du rapport annuel, des annexes financières et des recommandations et suivi à formuler à l'établissement.

À noter : en l'absence de l'existence d'un Comité de résidents, le budget accordé par le Ministère au Comité des usagers a été revu à la baisse en 2017–2018 à hauteur de 1 000 $ — montant correspondant à la somme qui avait été accordée pour soutenir un projet d'amélioration développé par le CRME en 2016–2017.

Le budget global du Comité est ainsi passé de 81 000 $ à 80 000 $ pour la période 2017–2018.

Voir Annexe A — Rapport financier 2017–2018

Bilan des activités 2017–2018 en lien avec les six fonctions du CDU

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

Organisation de la Semaine des usagers (21 au 23 septembre 2017)

Rencontre des usagers et de leurs représentants :

- tenue d'un kiosque au CHUSJ et au CRME
- tournée dans les chambres, avec distribution de cahiers à colorier à l'effigie du CDU
- animations : Dr Clowns, la Fée Dorée et sa baguette magique et l'Orchestre d'harmonie Leonardo da Vinci et son répertoire de chansons de Walt Disney

Organisation d'une tournée dans les chambres (13 janvier 2018)

- visite des chambres dans les locaux du BUS
- distribution de cahiers à colorier à l'effigie du CDU et de couvertures pour les nouveaux-nés

Réflexion pour le lancement d'une nouvelle campagne d'affichage au sein de l'établissement :

- conception d'une nouvelle affiche
- achat de nouveaux cadres et identification de nouveaux emplacements pour les installer

Présentation du CDU auprès des cadres et des employés de l'établissement :

- auprès des gestionnaires de services du CRME (20 avril 2017)
- auprès des coordonnatrices cliniciennes du CRME (10 mai 2017)
- lors de la réunion mensuelle des cadres (14 septembre 2017)
- à la Direction de l'établissement, pour présenter le tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement (16 janvier 2018)

Tenue d'un kiosque lors d'événements organisés par le CHUSJ :

- Semaine du Réseau Mère-Enfant de la Francophonie 2017 (22 juin 2017)
- Fête de la famille du CRME (20 août 2017)

Avancées sur le projet du livre des 12 droits :

- suivi de la rédaction des histoires, avec un appel à contribution sur les réseaux sociaux
- réflexions et démarches pour continuer à définir le projet, estimer les coûts et réfléchir à la production et à la diffusion du support

Réalisation et diffusion ponctuelle de capsules vidéo :

- poursuite de la diffusion de capsules présentant la mission générale du CDU sur les écrans du CHUSJ et du CRME

Animation de la page Facebook :

- alimentation de la page pour informer la communauté des usagers sur l'existence et les actions du CDU, et diffuser toute information pertinente en lien avec les préoccupations des usagers

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

Projets ponctuels portés ou soutenus par le CDU au sein de l'établissement

- **Atelier Club des chefs :** achat de tabliers grande taille, pour appuyer le projet de cours de cuisine accessibles aux enfants, et notamment aux adolescents, organisés toutes les deux semaines dans l'un des espaces de cafétéria de l'établissement par le service de Promotion de la santé, en collaboration avec le service alimentaire et la Direction de l'enseignement
- **Journée internationale de sensibilisation à la méthode kangourou :** distribution de couvertures pour nouveau-nés à l'effigie du CDU au sein du service de néonatalogie pour promouvoir cette méthode qui consiste à placer le nourrisson peau à peau avec son parent
- **Filmothèque :** distribution de clés USB à l'effigie du CDU pour permettre aux usagers du CRME d'accéder aux 500 films de la médiathèque
- **Clinique itinérante de cardiologie :** lettre d'appui pour soutenir le projet visant à étendre les activités de la clinique itinérante en cardiologie, afin d'élargir le champ d'intervention de la clinique à de nouvelles régions qui ne bénéficient pas actuellement de ce service

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

- **Comités de travail CHUSJ :** Les membres du CDU ont continué à s'impliquer auprès de plusieurs comités d'amélioration continue formés au sein de l'établissement pour promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers, avec la volonté d'être sollicités de plus en plus en amont des questionnements et des projets et de contribuer à leurs réalisations

Voir Annexe G — Liste des comités et sous-comités

Participation à des événements organisés au sein de l'établissement

- **Témoignage lors de la Semaine de reconnaissance du personnel de soutien administratif (26 avril 2017) :** témoignage de reconnaissance à l'attention du personnel administratif

- **Implication dans l'organisation du Gala reconnaissance (8 juin 2017) :** sollicitation pour décerner le Prix Humanisation des soins
- **Participation à la Semaine du Réseau Mère-Enfant de la Francophonie (19 juin 2017) :** stages dans le cadre de la présentation des conclusions du comité Sainte-Justine au Futur ; déjeuner conférence avec un axe « parents de grands prématurés »

Avis donné sur des politiques appliquées au sein de l'établissement

- **Politique sur l'accueil des chiens guides ou d'assistance —** Direction Qualité Performance
- **Politique sur la gestion des biens et des petites réclamations —** Direction Qualité Performance
- **Guide de vie —** Direction Qualité Performance et Direction exécutive des soins académiques
- **Politique et procédure de fouille –** Unité d'hospitalisation de psychiatrie

Participation à des événements organisés par des organismes externes

- **3e Symposium du CINC (20 avril 2017) :** participation et distribution de dépliants
- **Conférence World Health Summit de Montréal (9 mai 2017) :** intervention dans le cadre de cet événement organisé par l'Université de Montréal (UdeM) et l'Institut de recherches cliniques de Montréal (IRCM), et qui avait pour thème « La santé et la prestation des soins dans les sociétés pluralistes »
- **Déjeuner-causerie « L'Alliance CHUM et CHUSJ : un moteur de l'innovation en santé » (1er juin 2017) :** participation à cet évènement organisé par la Chambre de commerce du Montréal Métropolitain

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

Lancement du projet de sondage iPad sur bornes interactives

Installation des bornes interactives

- finalisation et intégration du questionnaire
- installation de deux bornes interactives dans le CHUSJ
- échanges avec le service des bénévoles pour les sondages mobiles
- adaptation du sondage pour le public du CRME pour l'installation d'une 3e borne
- collaboration avec la Direction Qualité Performance pour l'analyse des sondages

Analyse des réponses recueillies

- 366 sondages remplis en français et 63 sondages remplis en anglais
- Résultats : demandes d'amélioration au niveau de la signalisation et du divertissement dans les aires d'attente, commentaires sur le volet alimentaire (allergies, gluten, etc.)

Rédaction de lettres de reconnaissance avec attribution d'épinglette

- **Lettres à Dr Hamel et Dr Superstein, ophtalmologues** suite à la réception d'une lettre adressée par une usagère leur témoignant de la gratitude pour l'humanité et l'attention dont ils ont fait preuve avec leurs équipes pour le suivi de son enfant
- **Lettre à Caroline Rivest, éducatrice à la salle de jeux du Centre de cancérologie Charles-Bruneau** pour souligner ses 30 ans d'implication auprès des enfants malades, au moment de son départ forcé du service pour un congé longue maladie
- **Lettre à Dr Vobecky, cardiologue** pour accompagner une célébration organisée par des parents en son honneur, et pour laquelle un album a été réalisé avec la contribution de près de 70 familles.
- **Lettre au service de diététique du CHUSJ** pour les féliciter pour la mise en place de leur projet d'élargissement de l'offre alimentaire au sein du CHU Sainte-Justine, permettant désormais aux parents et aux proches des usagers de pouvoir bénéficier d'une offre aux chambres

Crédit : Bruno Beauregard, photographe

- **Lettre à Josée Veillette, Présidente sortante du CDU** pour souligner et remercier chaleureusement la Présidente sortante pour tout le travail accompli lors de son mandat, qui a permis de faire du CDU un interlocuteur majeur, reconnu et écouté
- **Lettre à Marie-France Langlet, représentante sortante du CDU sur le CA du CHUM-CHUSJ** pour souligner et remercier chaleureusement la représentante sortante du CDU sur le CA du CHUM-CHUSJ pour son engagement et son implication majeure dans de nombreux dossiers suivis par le Comité

Participation aux mesures de la satisfaction des usagers menées par l'établissement

Tournée MIQA (Modèle intégré de la Qualité et de l'Amélioration)

- au sujet des tournées que la Direction Qualité Performance souhaite mettre en place de façon continue pour garantir le développement et le maintien de la qualité d'intervention auprès des usagers
- sollicitation pour donner l'avis du CDU sur la fiche de questions que le personnel de l'établissement pose aux usagers lors de ses tournées

Sondage pour l'unité de psychiatrie

- au sujet d'un nouveau sondage à mener au sein de l'unité de psychiatrie
- afin de s'assurer de la bonne compréhension et de la cohérence des questions auprès des usagers

Sondage pour l'hôtellerie Cachou

- au sujet d'un nouveau sondage mené auprès des usagers utilisant ce service de chambres situé au sein de l'hôpital
- appui pour faire remplir le sondage sur place par une bénévole du service des bénévoles
- diffusion du sondage sur les réseaux sociaux
- 45 questionnaires remplis
- résultats : demandes d'amélioration en matière de confort et d'équipement

Sondage Patient-famille

- au sujet du sondage expérience-patient distribué dans les différentes unités de l'hôpital
- pour la relecture des questions et le suivi des résultats

FONCTION 3 – DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS DES USAGERS OU, A LA D'UN USAGER, SES DROITS ET SES INTÉRÊTS EN TANT QU'USAGER AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE TOUTE AUTORITÉ COMPÉTENTE

Étude du dossier portant sur la question du regroupement des CA du CHUSJ et du CHUM

Suite à son implication dans le dossier Optilab (projet ministériel visant entre autres à créer un grand laboratoire biomédical optimisé centralisant la majeure partie des analyses effectuées à la fois au CHUSJ et au CHUM dans les locaux du CHUM), le CDU a été interpellé par le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) au sujet du regroupement entre le CA du CHUM et celui du CHUSJ effectif depuis 2015.

Le CDU s'est montré très attentif à ce dossier, et a souhaité en comprendre tous les paramètres, afin de s'assurer que les droits et les intérêts des usagers sont et seront respectés dans ce contexte de regroupement.

Il a ainsi initié et participé à plusieurs rencontres :

- rencontres de la coprésidence avec le CDMP (8 août et 14 septembre 2017)
- invitation du CDMP au CDU pour discuter du dossier avec les membres (7 novembre 2017)
- échange avec le RPCU pour discuter du dossier
- participation à une rencontre organisée par le CMDP à l'attention des OBNL de parents d'enfants malades (20 novembre 2017)
- invitation de la Direction du CHUSJ au CDU pour discuter du dossier avec les membres (16 janvier 2018)
- participation à la conférence de presse organisée par les OBNL de parents d'enfants malades (25 janvier 2018)
- rencontre avec le CDU du CHUM pour discuter du dossier (20 mars 2018)
- échange avec l'Institut de la gouvernance pour bénéficier de l'avis d'un tiers
- présence à l'Assemblée générale extraordinaire du CMDP portant sur les aspects juridiques du dossier (22 mars 2018)

Le CDU continuera de suivre de très près l'évolution de ce dossier sur l'année 2018-2019.

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

Échanges avec l'agente de liaison :

- présentation des avancées aux membres par l'agente de liaison lors de chaque réunion du CDU
- réunions statutaires régulières avec la personne ressource pour le suivi des recommandations et des demandes d'assistance
- échanges ponctuels et de façon continue avec l'agente de liaison au sujet des préoccupations et des besoins individuels ou collectifs des usagers

Focus sur certains dossiers

- **Centrale unique de rendez-vous :** invitation du groupe de travail pour présenter les avancées devant les membres du CDU (2 mai 2017)
- **Lavage des mains :** nombreuses idées innovantes proposées par les membres et transmises à l'établissement ; rencontres avec les responsables du service de prévention des infections ; désignation d'un membre pour participer au groupe de travail, afin que les besoins et préoccupations des usagers soient pris en compte dans la démarche globale
- **Centre de jour :** rencontres avec les chefs de services pour visiter les nouveaux locaux et réfléchir aux priorités à prendre en compte dans le futur réaménagement de l'existant ; invitation du groupe de travail pour présenter les avancées devant les membres du CDU (6 février 2018)
- **Politique sur les chiens guide ou d'assistance :** révision de la politique rédigée en 2014, suite à des demandes d'assistance reçues d'usagers ; informations auprès des usagers au sujet de la nouvelle politique mise en place
- **Présence des parents lors de l'anesthésie :** rencontre avec la chef des éducateurs spécialisés pour évaluer la possibilité de faire intervenir le personnel ayant une formation Child life auprès des parents avant, pendant et après l'anesthésie
- **Stationnement :** suivi de l'application des nouvelles directives pour la gratuité du stationnement pour les bénévoles

Adhésion et participation aux actions des réseaux appuyant les usagers

- **Renouvellement des adhésions :** auprès du Conseil pour la protection des malades (CPM), et auprès du Regroupement Provincial des Comités d'usagers (RPCU)
- **Participation au Congrès du RPCU (18 au 20 octobre 2017) :** participation aux conférences et aux ateliers organisés à l'attention de l'ensemble des CDUs
- **Collaboration avec le RPCU et le CPM :** participation à la réflexion, relecture et transmission de commentaires au sujet de la révision du Cadre de référence budgétaire des CDUs proposée par le Ministère

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

75 demandes d'assistance reçues par des usagers

- En très forte augmentation (hausse de 190 % par rapport à 2016–2017)
- Pourquoi ? La communication menée par le Comité, le bouche-à-oreille et la présence d'une personne ressource sur place facilitent les contacts entre le Comité et les usagers.
- À noter : plusieurs demandes provenaient de membres du personnel médical

19 demandes reçues par des professionnels de la santé

- En augmentation (hausse de 95 % par rapport à 2016–2017)
- Quelles formes ? Demandes de lettres de soutien, participation à des comités de travail ou à des événements organisés par le CHUSJ, relecture de politiques destinées aux usagers

1 demande reçue par des comités d'usagers d'autres établissements

- Chiffre identique à 2016–2017
- Échanges avec le CDU du CHUM pour assister à l'AGA du CDU et pour discuter des dossiers en cours

4 demandes de contribution financières reçues pour des projets au sein de l'établissement

- En baisse (moins 25 % par rapport à 2016–2017)
- Pourquoi ? Les missions du CDU sont davantage comprises, le CDU a progressivement développé ses propres projets et est considéré comme un partenaire, et non plus comme un commanditaire.

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

Plusieurs présentations ont été réalisées au CRME pour mieux faire connaître le rôle et les actions du CDU, et la programmation de la Semaine des usagers s'est déployée à la fois au CHUSJ et au CRME. Cependant, il n'existe pas, pour l'instant, de Comité des résidents au CRME du CHU Sainte–Justine.

Le Comité des usagers représente donc également les intérêts des résidents du CRME.

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)

Le sous–comité CRME réfléchi à la possibilité de mettre en place un comité de résident. Cependant, la faisabilité de ce projet est complexe, étant donné la très faible disponibilité des parents concernés qui doivent accompagner au quotidien leurs enfants lourdement handicapés.

Pour le moment, le moyen le plus adapté pour accompagner les familles reste le suivi par le Comité des usagers.

Crédit : Centre de promotion de la santé du CHU Sainte–Justine

7. Tenue des rencontres

6 réunions du Comité des usagers et
1 Assemblée générale annuelle

7 réunions du Comité des Officiers

64 % de taux participation
aux réunions

En parallèle, les membres du Comité des usagers tiennent régulièrement des rencontres dans le cadre des sous-comités constitués pour le suivi de dossiers spécifiques. Le calendrier des rencontres a d'ailleurs été modifié, avec une baisse du nombre de réunions du CDU et une augmentation du nombre de rencontres du CO, afin de libérer le temps nécessaire pour les membres pour s'impliquer dans les travaux des sous-comités.

De plus, l'établissement formulant des demandes pour avoir une représentation du Comité des usagers sur certains comités ou pour des projets d'amélioration, certains membres du CDU assistent à des rencontres tenues par l'établissement.

Voir Annexe G — Liste des comités et sous-comités

8. Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes

En juillet 2017, une nouvelle Commissaire aux plaintes est entrée en poste, Mme Josée Brady.

Plusieurs rencontres ont permis de continuer la collaboration menée jusqu'à maintenant entre le Comité des usagers et le Commissariat aux plaintes, permettant de tisser un partenariat au service des usagers. Cette collaboration se traduit de différentes façons :

- présence ponctuelle de la Commissaire aux plaintes aux réunions du CDU pour contextualiser les demandes d'assistance et traitement des plaintes reçues par le bureau du Commissariat aux plaintes,
- mise en place de réunions statutaires avec la personne ressource, pour discuter des grandes tendances et des dossiers et sujets nécessitant un suivi
- partage par le Commissaire aux plaintes des résultats du rapport annuel 2017–2018 du Bureau du Médecin Examinateur et du rapport annuel 2017–2018 du Commissaire aux plaintes

9. Réalisations et projets prévus pour l'année financière 2018–2019

Pour la prochaine année financière, le CDU se fixe les perspectives d'action telles que définies dans son plan d'action 2018–2019, avec 34 actions ciblées s'inspirant principalement de deux des cinq nouveaux objectifs prioritaires définis dans le nouveau plan stratégique 2019–2022. Les efforts seront donc concentrés sur :

- renforcer la visibilité du CDU auprès de l'ensemble de ses interlocuteurs (objectif 1)
- recueillir et analyser les besoins des usagers, et s'assurer qu'ils soient pris en compte au sein du CHUSJ (objectif 2)

Les actions qui seront menées, par type d'objectifs, seront les suivantes :

Objectif 1 — Permettre aux usagers, à leur famille, aux employés, aux bénévoles et à l'administration de l'établissement de mieux connaître l'existence, le rôle et les réalisations du CDU afin de renforcer sa visibilité

- Définir un plan de communication annuel
- Valider la nouvelle affiche du CDU conçue par la graphiste
- Définir les nouveaux emplacements pour les cadres d'affichages, et les faire valider par les unités concernées
- Lister les unités où le CDU pourrait venir présenter ses missions (ex : Direction soins infirmiers)
- Lister les événements où le CDU pourrait tenir un kiosque sur la période 2018–2019
- Animer la page Facebook du CDU
- Présenter le CDU lors de la réunion des cadres du mois de septembre
- Organiser la 2e édition de la Semaine des usagers

Objectif 2 — Mieux cerner les besoins des usagers et s'assurer de la prise en compte de ces besoins au sein de l'établissement

- Définir un calendrier de dates pour visiter les usagers dans leurs chambres
- Adapter le questionnaire du sondage iPad pour le public du CRME
- Installer 1 borne iPad au CRME et 3 nouvelles bornes iPad au CHUSJ
- Lister les recommandations à proposer pour le prochain tableau des recommandations, au regard des réponses du sondage iPad
- Définir les sujets du temps de parole du CDU au CVQ et au CA du CHUM–CHUSJ
- Identifier les unités à visiter sur la période 2018–2019, et les prévenir de la visite du CDU
- Faire le bilan du tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement et l'actualiser

Objectif 3 — Soutenir et développer des grands et des petits projets porteurs d'amélioration de la qualité de vie et de l'humanisation des soins

- Participer au groupe de travail sur le lavage des mains
- Participer au groupe de travail sur la gestion de la douleur
- Participer à l'atelier sur la gestion des risques
- Rédiger des lettres de reconnaissance
- Développer une collaboration avec le bureau partenariat–famille

- Identifier les organismes avec lesquels une collaboration serait pertinente (ex : Fondation en cœur)

Objectif 4 — Faciliter l'accès pour les usagers à une information pertinente et adaptée, et répondre à leurs interrogations

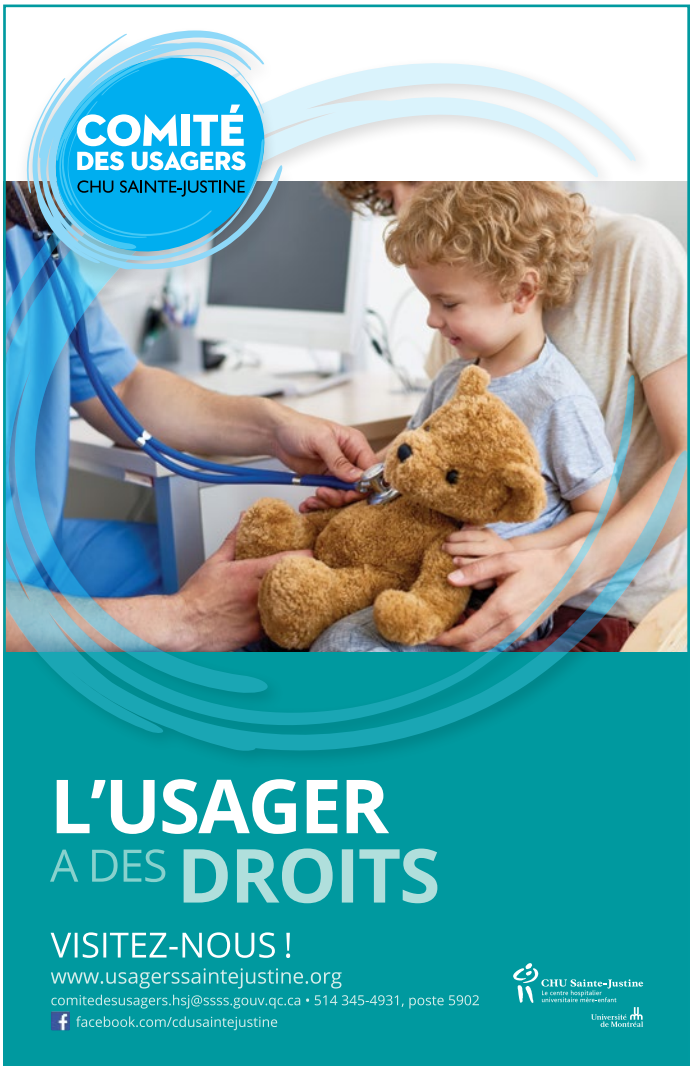
- Définir clairement et mettre en œuvre le projet de diffusion des 12 droits
- Participer au groupe de travail sur la Politique de non-violence
- Participer au groupe de travail d'approbation des documents édités par l'établissement à l'attention des usagers
- Répondre aux demandes d'assistance
- Recueillir toutes les informations pertinentes sur le dossier du regroupement des CA du CHUSJ et du CHUM

Objectif 5 — Maintenir une gouvernance éclairée, adaptée et efficace pour mener à bien les missions du CDU

- Nommer officiellement un porte-parole pour tout contact avec les médias
- Modifier les règles de fonctionnement pour intégrer la mention de respect en matière d'éthique pour toute communication émanant des membres, publique ou via les réseaux sociaux
- Organiser la formation RCPU « Comment se servir du commentaire d'un usager ? »
- Organiser la formation RCPU « Plan d'action »
- Inscrire tous les nouveaux membres à la formation de base du RPCU
- Définir et rédiger les profils recherchés (au regard des besoins du CDU) pour les futurs nouveaux membres
- Participer en octobre 2018 au congrès du RPCU pour mieux connaître les enjeux du réseau
- Rédiger le guide des procédures du CDU

La forme de la matrice de cohérence permettra un suivi plus rigoureux des différentes actions à entreprendre, et des résultats à la fois attendus et obtenus.

Voir Annexe F — Plan d'action 2018–2019



Affiche de la campagne 2017–2018

10. 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 Performance, ainsi que du bureau du Commissariat aux plaintes. Le nombre de demandes adressées au CDU par des usagers aura été de **75** en 2017–2018.

Détails de la nature des demandes (une demande pouvant porter sur plusieurs sujets :

	Nature de la demande
14	Demande d'informations générales
13	Information sur le processus de plainte
10	Confort
9	Gestion des rendez-vous
8	Empathie
7	Changement de professionnel
3	Sécurité
3	Paiement des prestations
3	Politique des chiens d'assistance
3	Stationnement
2	Transfert d'un patient dans un autre hôpital
2	Salubrité / protection des infections
2	Services, divertissement
2	Carte d'accès
1	Erreur de diagnostic
1	Problème technique
1	Droit à la confidentialité
1	Aménagement besoins spéciaux
1	Banque de traducteurs

Exemples de demandes d'assistance adressées au CDU

Cas 1 — Contact par le représentant d'un usager — droit de choisir son médecin. Le représentant d'un usager a appelé, car il n'était pas satisfait de son pédiatre et souhaitait en changer. Il a rapporté un manque d'empathie et un manque d'écoute face à ses inquiétudes. L'usager avait déjà discuté avec le pédiatre pour lui faire part de son insatisfaction, mais la situation ne semblait pas avoir évolué. Il souhaitait faire valoir ses droits pour changer de professionnel de santé. Le gestionnaire du service a été contacté. Il a pris en charge la demande et a vu si un changement était possible en lien avec la possibilité de trouver un spécialiste qui puisse couvrir l'ensemble des champs concernés. Un nouveau pédiatre a pu être trouvé pour suivre l'usager.

Cas 2 — Contact par un usager — droit de porter plainte. Un usager a appelé suite à une erreur de diagnostic. Le premier examen avait conclu à une ménopause précoce. Avant le début du traitement, un second examen a invalidé le diagnostic. Il a été informé de la possibilité de porter plainte, mais ne souhaitait pas lancer cette démarche. Il voulait juste qu'une mention soit faite pour éviter que l'incident se reproduise. L'établissement a pris l'initiative d'analyser de nouveau les échantillons afin d'apporter des informations plus précises à l'usager. La contre-analyse a confirmé l'absence de ménopause, et un nouveau protocole a été mis en place pour rendre systématique la vérification des analyses en dessous d'un certain taux.

Cas 3 — Contact par un membre du personnel — droit à la confidentialité. Un employé a appelé au nom d'un usager immigrant provenant d'un centre de détention et accueilli à l'hôpital pour un suivi de grossesse. Il s'inquiétait du droit à la confidentialité de l'usager, le dernier agent de sécurité ayant insisté pour rester présent lors de la consultation. Il voulait avoir de l'information pour refuser, documents à l'appui, cette présence au prochain rendez-vous. Les services juridiques ont été contactés et se sont penchés sur cette demande inhabituelle. Une mise en contact a été proposée pour offrir au service concerné une consultation juridique.

Cas 4– Contact par une entité externe — droit aux services. Un employé de Médecins du Monde a appelé au sujet d'une personne qui souhaitait procéder à une interruption de grossesse. La personne avait été vue en clinique privée, l'intervention nécessitait d'être réalisée dans un hôpital. La personne migrante avait peu de moyens, une des cliniques avait réuni une partie de la somme et la famille s'endettait pour réunir le reste. Plusieurs hôpitaux ont refusé de lui accorder une entente de paiement. La

personne voulait savoir si le CHUSJ était ouvert à cette option. Renseignement pris, l'option était possible à la condition d'un dépôt initial et d'une entente qui ne devait pas excéder les 12 mois. L'employé a été mis en contact avec les services concernés pour discuter de la mise en œuvre de cette entente.

Le Comité des usagers et plus !

Une participation aux actions menées dans le cadre de l'Accréditation Agrément Canada

- La Direction Qualité Performance a proposé au Comité des usagers d'organiser un focus group avec les membres du CDU au sujet de la gestion des risques, dans le cadre de l'Accréditation Agrément Canada.
- L'objectif était d'identifier les risques potentiels reliés à l'activité du CDU, avec des conséquences possibles sur la qualité d'intervention auprès des usagers.
- Plusieurs risques ont été identifiés (ex : renouvellement des membres, avec perte possible d'expertise) avec la description des actions à mettre en œuvre pour empêcher ou limiter les risques (ex : organisation de formation pour les nouveaux membres).
- Un suivi sera réalisé chaque année pour suivre ces différents risques et les moyens mis en place pour les éviter ou limiter leur probabilité ou impact.

Des échanges avec le réseau international francophone

- Le Comité des usagers a été sollicité pour une rencontre avec une stagiaire travaillant à l'Hôpital Iris Sud de Bruxelles en tant que médiatrice des droits du patient, pour un échange de bonnes pratiques.
- Le rendez-vous sollicité était pour évoquer la manière dont les CDUs au Québec travaillent pour mesurer les besoins et améliorer les conditions de vie des usagers au sein des établissements de santé, et pour discuter de la culture du partenariat-patient au Québec.

Des demandes d'expertise en matière de partenariat-patient

- Plusieurs services de l'hôpital ont formulé des demandes pour bénéficier de l'expertise d'un patient-partenaire dans le cadre de leurs projets :
  - Bureau de projets, pour le réaménagement du Centre de cancérologie Charles Bruneau
  - Service des professionnels et éducateurs spécialisés, pour une expertise à apporter à l'unité de psychiatrie
  - Promotion de la santé, pour une réflexion sur les problématiques liées à l'adolescence et la question de l'allaitement
  - Direction des soins infirmiers, pour une réflexion sur le thème « allaitement et fratrie ».

Des demandes d'informations reçues de la part de partenaires externes

- Héma-Québec : pour savoir si le CDU connaissait des personnes ayant eu à recevoir des greffes de valves cardiaques et/ou qui avaient eu recours à des donneurs de tissus humains
- Fondation des étoiles : pour faire le don d'étoiles avec au dos des messages d'espoir écrits par des enfants à l'occasion d'une activité de collecte de fonds — elle a été mise en contact avec le service des bénévoles du CHUSJ
- Bureau du Programme Partenariat Patient du Centre universitaire de santé McGill : la coordonnatrice souhaitait avoir des précisions sur la mise en œuvre et les coûts reliés au projet des sondages iPad sur bornes interactives, afin de mettre en place un projet similaire dans leur établissement

11. Conclusion

Cette année aura de nouveau été synonyme de changement pour notre CDU, avec une nouvelle présidence portée par deux coprésidentes, et le recrutement de nouveaux membres venant prendre le relais de parents dont la disponibilité n'était plus suffisante pour continuer à siéger sur le Comité.

Force est de constater que les CDUs en milieu pédiatrique font souvent face à des renouvellements réguliers au sein de leurs rangs, avec souvent des parents qui à la fois ont un emploi et doivent assumer la charge d'un voire de plusieurs enfants malades. Chaque départ et chaque changement constitue des nouveaux défis en matière d'intégration au sein de l'équipe, de continuité dans les actions menées et de vigilance quant au risque de perte de la mémoire de l'organisme.

Et pourtant, le CDU du CHUSJ a une nouvelle fois prouvé qu'il était en mesure de faire face à ces défis, grâce au dynamisme et à l'implication de l'ensemble de ses membres. Nous avons été en mesure de maintenir notre leadership et le niveau de qualité de nos interventions, et nous avons même réussi à mener le travail de fond nécessaire pour recentrer nos priorités et définir notre prochain plan stratégique 2019–2022.

Nous avons pu confirmer les nouvelles orientations de notre Comité, mais surtout nous avons conforté notre rôle et notre positionnement vis-à-vis des usagers, pour lesquels toutes nos actions convergent et pour lesquels nous souhaitons être particulièrement à l'écoute. L'organisation souhaitée de tournées supplémentaires auprès des patients et de visites dans les unités au cours de la prochaine année traduit cette volonté.

Notre CDU est connu et reconnu au sein de l'institution, mais il gagnera à l'être davantage et le sera encore plus avec le déploiement du plan de communication sur lequel nous avons commencé à réfléchir et dont certaines actions — comme la nouvelle campagne d'affichage — ont déjà été lancées. Il est donc à prévoir que nous recevrons un nombre croissant de demandes d'assistance dans les prochaines années.

Ces évolutions demanderont de nouvelles adaptations, de nouveaux modes de fonctionnement, de nouveaux outils, une collaboration toujours étroite avec l'établissement et sans doute l'accueil de nouveaux membres avec des profils et des disponibilités spécifiques.

Merci à nos membres qui nous ont accordé leur confiance. Merci à vous chers collègues d'avoir cru à notre coprésidence, de nous épauler et de permettre que toutes nos actions puissent continuer à avoir un impact auprès des usagers et de leurs proches.

Car nous ne devons jamais perdre de vue que toutes les actions que nous entreprenons sont pour mettre un baume sur les situations souvent difficiles, parfois dramatiques, que vivent les familles face à la maladie.

Ensemble, nous continuerons d'agir pour leur bien-être.

Annexe A — Rapport financier 2017–2018

Santé et Services sociaux Québec

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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1ER AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018

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 :		**NUMÉRO DE PERMIS :**	

SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	**(a)**	- $
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)**	**80 000 $**

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		3 349 $
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		152 $
Publication de documents du comité		- $
Communications interurb		- $
Frais de recrutement		281 $
Formations des membres du comité		- $
Colloques, congrès, conférences		5 762 $
Frais de déplacement, hébergement		2 458 $
Frais postaux		- $
Allocation personne-ressc		42 588 $
Abonnements revues et journaux		- $
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		726 $
Autres (précisez) :		- $
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 :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
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

1 sur 2
(Page révisée le 25 octobre 2017)

Annexe A — Rapport financier 2017–2018 (suite)

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		846 $
Activités d'information auprès des usagers et des proches		21 $
Déplacement, hébergeme		2 068 $
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Autocollants avec le logo du CDU	782 $
Précisez :	Cadres métalliques pour affichage	2 274 $
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		668 $
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Tabliers d'enfant grande taille	400 $
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.)		2 030 $
Honoraires professionnels		2 824 $
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		6 386 $
Autres (précisez) :		- $
Autres (précisez) :		- $
Autres (précisez) :		- $
Autres (précisez) :		- $
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHE LORS D'UNE PLAINTE		
Frais de déplacement		- $
Honoraires professionnels		- $
Autres (précisez) :		- $
Autres (précisez) :		- $
Autres (précisez) :		- $
Autres (précisez) :		- $

TOTAL DES DÉPENSES	**(g)**	**73 615 $**
SOLDE DES DONS (d)-(f)=**(h)**	**(h)**	**- $**
SOLDE AU 31 MARS 20___ (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (e)-(g)-(h)=**(i)** *Le solde dans la ligne* **(i)** *représente le montant devant être récupéré par l'établissement*	**(i)**	**6 385 $**

Annexe B — Tableau des recommandations 2017–2018

RECOMMANDATIONS COMITÉ DES USAGERS DU CHUSJ
(en date du 2018.03.31)

	SECTEURS	PRIORITÉS	OBJECTIFS	ANNÉE RECOMMANDATIONS	ACTIONS	ÉCHÉANCE	STATUT
1	INFORMATION AUX USAGERS ET AUX ÉQUIPES	Sensibiliser les usagers Permettre aux usagers de comprendre davantage les enjeux de certains dossiers et permettre une meilleure cohabitation avec les équipes et les autres usagers au sein de l'établissement	Inclure les usagers dans la campagne de sensibilisation sur le lavage des mains	2017-2018	S'assurer que les recommandations du CDU soient prises en compte au sein du groupe de travail sur le lavage des mains	2018	En cours
2			Informer les usagers et leur famille sur le processus de l'anesthésie	2016-2017	(Action à définir avec l'établissement) pour informer les usagers et leur famille sur le processus de l'anesthésie	2019	En cours
3			Sensibiliser les équipes sur les bonnes pratiques pour optimiser entre professionnels le partage des informations reliées au dossier d'un usager	2017-2018	Mettre en œuvre un groupe de travail pour analyser la question du partage d'informations entre professionnels au sujet du dossier d'un usager	2018	En cours
4		Informer les usagers Permettre aux usagers de bénéficier d'une information constante et efficace dans le cadre de l'accès aux soins	Permettre à l'usager d'être appelé quel que soit le lieu où il se trouve dans l'hôpital	2016-2017	Mettre en œuvre un projet pilote de pagette au sein d'une petite clinique test	2019	En cours
5	ACESSIBILITÉ AUX SOINS ET AUX SERVICES	Garantir une accessibilité aux soins optimale pour l'ensemble des usagers Permettre que chaque usager, de façon égalitaire et équitable, ait accès aux soins qu'il requiert	Réduire les temps d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous auprès de l'établissement	2016-2017	Mettre en place une centrale unique de rendez-vous	avril 2018	En cours
6			S'assurer que le regroupement soit réalisé au bénéfice des usagers, n'altère pas la qualité des soins et respecte la spécificité pédiatrique du CHUSJ	2017-2018	Informer le Comité des usagers sur les bénéfices passés, actuels et futurs du regroupement	janvier 2018	Terminé
7				2017-2018	Apporter des garanties au CDU sur la volonté de maintien de la spécificité pédiatrique du CHUSJ	2018	En cours
8		Garantir des services accessibles et de qualité au sein de l'établissement Permettre aux usagers de bénéficier de façon optimale des différentes services offerts aux usagers et à leur famille	Faciliter l'accès aux services offerts par l'établissement	2016-2017	Mettre en place une meilleure signalisation vers le bistro - cafétéria situé dans le BUS	2018	En cours
9				2016-2017	Mettre en place une meilleure signalisation vers la Grande Cafétéria située dans l'existant	2018	En cours
10				2016-2017	Mettre en place des casiers à l'attention des usagers en ambulatoire et communiquer sur leur existence	2018	En cours
11				2017-2018	Faciliter l'accès à la halte-garderie et étudier la possibilité d'en étendre les horaires d'ouverture	2019	En cours
12			Améliorer les services alimentaires pour tous les usagers, de jour comme de nuit	2016-2017	Mettre en place une offre alimentaire de soir et de nuit pour les familles	juillet 2018	En cours
13				2016-2017	Élargir l'offre de produits destinés spécifiquement aux tout-petits	2018	En cours
14				2016-2017	S'assurer de l'installation de chaises hautes pour les enfants à besoins spéciaux et les enfants plus âgés dans les espaces de cafétérias	2018	En cours

Annexe B — Tableau des recommandations 2017–2018 (suite)

RECOMMANDATIONS COMITÉ DES USAGERS DU CHUSJ
(en date du 2018.03.31)

15			Améliorer la gestion de l'Hôtellerie Cachou	2017-2018	Monter un comité de travail sur l'amélioration de la décoration et du sentiment de bien-être	2018	En cours
16	INSTALLATION ET SÉCURITÉ	Garantir une Modernisation de l'existant adaptée et cohérente S'assurer que les nouvelles installations de l'hôpital (projet Modernisation de l'existant) seront réalisées en cohérence avec les besoins des usagers	Prendre en compte les besoins des usagers en matière d'équipement	2018 et +	S'assurer de la poursuite des améliorations pour le Centre de jour à l'occasion de la modernisation de l'existant, avec un programme de divertissements revu à la hausse	2021	En cours
17				2018 et +	Aménager davantage de toilettes accessibles pour fauteuils roulants ou poussettes dans l'existant	2021	En cours
18			Réserver des espaces pour les usagers, pour améliorer leurs conditions de vie	2018 et +	Aménager des zones d'allaitement dans les aires d'attente dans l'existant	2021	En cours
19				2018 et +	Aménager des espaces de gavages dans l'existant	2021	En cours
20				2018 et +	Réfléchir à l'aménagement de la salle familiale Ronald McDonald, en lien notamment avec les services de l'hôtellerie Cachou	2021	En cours
21		Garantir la sécurité des biens et des personnes Garantir la sécurité des usagers et de leurs biens au sein de l'établissement	Optimiser la surveillance et la sécurité des installations	2016-2017	Changer les serrures des chambres de l'hôtellerie Cachou et distribuer de nouvelles clés	janvier 2018	Terminé
22		Garantir un accès facilité pour les usagers présentant des besoins spéciaux Pour les patients à besoins spéciaux, bénéficier d'une meilleure prise en compte des besoins	Améliorer l'accès au parking pour les usagers en fauteuils roulants	2017-2018	(Action à déterminer avec le service de sécurité) au sujet des places handicapées occupées par des véhicules sans vignette	2019	En cours
23			Communiquer sur l'existence de la toilette adaptée avec table à langer pour adulte et lève-personne	2016-2017	(Action à déterminer avec le service communication) pour informer les usagers sur l'existence d'une toilette adaptée	2018	En cours
24			Garantir un meilleur accès pour les fauteuils roulants et poussettes au sein des espaces de cafétérias	2017-2018	(Action à déterminer avec les services concernés) pour garantir un meilleur accès pour les fauteuils roulants et poussettes au sein des espaces de cafétérias	2018	En cours
25	TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCE	Garantir la bonne réception des commentaires des usagers Faciliter la possibilité pour les usagers de pouvoir exprimer leurs demandes d'amélioration	Réaliser des sondages pour permettre aux usagers d'exprimer leurs besoins	2017-2018	Analyser le sondage sur bornes iPad mené de façon continue auprès des usagers	janvier et juillet 2018	En cours
26			Faciliter l'accès des usagers au CDU	2016-2017	Déménager le bureau du CDU au 1er étage	2019	En cours

Annexe C — Plan stratégique 2015–2018

COMITÉ DES USAGERS CHU SAINTE-JUSTINE

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Pour l'amour des enfants

Université de Montréal

LEADERS ET ACTEURS INCONTOURNABLES AU NOM DES PATIENTS ET DE LEUR FAMILLE

C'est quoi ?

Le CDU est le gardien du respect des droits des usagers du CHU Sainte-Justine et ceux du CRME. Il représente l'enfant et sa famille et se fait leur porte parole.
1- Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations
2- Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers
3- Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus
4- Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers
5- Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte auprès du Commissaire local

SES PRIORITÉS

En connaissant parfaitement notre rôle, notre mandat et nos champs d'action

- Présenter le processus complet de recours des usagers aux membres du CDU – ce que nous pouvons faire et ce que nous ne pouvons pas faire
- Former les nouveaux membres du CDU (utiliser les services du RPCU)

En maitrisant les enjeux actuels de l'organisation et de la gouvernance du réseau

- Bien connaitre les enjeux actuels et futurs, les forces et les grands défis du CHUSJ et du CRME pour pouvoir intervenir au bon moment
- Participer plus activement au processus d'accréditation d'Agrément Canada afin de faire entendre la voix des usager
- Implanter des outils de suivi nous permettant d'encadrer les priorités d'action à privilégier
- Intégrer les enjeux financiers et humains dans nos priorités d'action

En participant activement aux grands et aux petits projets porteurs d'amélioration de la qualité et d'intégration des soins, des services, de l'enseignement et de la recherche centrés sur le patient et sa famille

- Mieux comprendre ce qu'est l'Humanisation des soins et les partenariats de soins
- Mandater officiellement les membres du CDU qui siègent déjà sur des comités à titre personnel

En s'impliquant activement dans l'analyse des sondages de satisfaction de la clientèle et dans le suivi des plans d'action des unités

- En participant activement à l'élaboration des sondages, des résultats et des plans d'action
- En assurant un suivi rigoureux des plans d'amélioration des enjeux collectifs
- En collaborant à adresser les enjeux spécifiques

En étant plus présent, sur le terrain pour mieux comprendre et observer

- Répertorier les expériences acquises de chacun des membres du CDU
- Identifier les unités où l'expérience est moindre et organiser des séances d'observation
- Inviter au CDU les unités moins connues des membres du CDU afin d'augmenter l'expertise
- Observer, analyser et cibler les enjeux prioritaires

Annexe C — Plan stratégique 2015–2018 (suite)

SES PRIORITÉS

En poursuivant notre collaboration avec la gestion de l'établissement et la commissaire aux plaintes

- Assurer l'intégration de toutes les demandes par un (1) seul gestionnaire de l'établissement
- Assurer une collaboration étroite avec la Commissaire aux plaintes
- S'impliquer dans les consultations significatives (Sainte-Justine au Futur…)

En faisant connaître davantage l'existence du CDU, son rôle et ses réalisations auprès des patients, de leur famille, des employés, des bénévoles et de l'administration de l'établissement

- Mettre en place un comité de promotion
- Se doter d'outils de promotion
- Assurer une présence
- Diffuser de l'information sur les droits des usagers

En précisant davantage nos objectifs, nos outils de gouvernance et les moyens privilégiés pour rencontrer nos objectifs

- Mettre en place des outils de suivi du CDU
- Assurer un suivi rigoureux des engagements, des plans d'action et des priorités en lien avec les besoins des usagers et de leur famille

En assumant un leadership au nom des usagers et de leur famille auprès des membres du CA

- Accompagner et assister les usagers lorsqu'il s'adresse au CDU
- Définir clairement les priorités, les budgets alloués et les attentes du CDU
- Obtenir le consolidé des besoins des usagers dans les différents projets (Ste-Justine au futur, Agrément Canada…)
- Prendre des initiatives porteuses et innovatrices pour améliorer les conditions de vie et de soins des usagers
- Instaurer un programme de reconnaissance du CDU, au nom des patients, auprès du personnel de l'établissement en inventoriant les initiatives afin de souligner les gestes simples, mais significatifs favorisant

Comment pouvons-nous s'unir et s'épauler pour les enfants, les mères, les familles ?

Le CHU Sainte-Justine
Comité des usagers
3175, chemin Côte Ste-Catherine, bureau 8940
Montréal (Québec)
H3T 1C5
514 345-4931, poste 5902
www.usagerssaintejustine.com

Comité des usagers du CHU Sainte-Justine

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant
Université de Montréal

COMITÉ DES USAGERS CHU SAINTE-JUSTINE

PLAN D'ACTIONS 2017-2018
VISION DU CDU

ÊTRE DES LEADERS et des ACTEURS INCONTOURNABLES AU NOM DES PATIENTS ET DE LEUR FAMILLE

Être *considéré par les usagers comme* des leaders et par l'institution comme des acteurs incontournables représentant les patients et de leur famille

1. En ciblant et adressant au CA du CHUM-CHUSJ les enjeux prioritaires quant aux besoins collectifs des patients
2. En redirigeant les enjeux spécifiques pour qu'ils soient pris en charge par les gestionnaires concernés (partenariat / Qualité / PDGA)
3. En faisant de l'humanisation une priorité pour le CDU et en s'impliquant dans les dossiers de l'institution en conséquence ou au besoin démarrer ou s'impliquer dans des projets à notre mesure
4. En étant vigilant quant au contexte dans lequel évolue le CHUSJ, incluant le CRME (politique, financier, etc) et en réagissant dans le meilleur intérêt des patients
5. En faisant connaître notre rôle auprès des usagers et des équipes
6. En garantissant les conditions d'actions adaptées au contexte d'intervention

Ces orientations pourraient être déclinées par le biais des différentes actions que nous souhaitons réaliser (en s'inspirant de notre annexe jointe aux règlements du CDU) et en indiquant des échéanciers réalistes en fonction de notre implication et de nos disponibilités (à retenir : nous sommes des bénévoles engagés, mais occupés à des engagements professionnels).

Annexe D — Plan d'action 2017–2018 (suite)

ACTIONS	SUIVIS	R (retirer) M (maintenir) A (à faire)
1. En ciblant et adressant au CA du CHUM-CHUSJ les enjeux prioritaires quant aux besoins collectifs des patients		
a) En participant activement à l'élaboration des sondages, des résultats et des plans d'action pour mieux cerner les besoins des usagers	- Élaborer un sondage sur iPad en installant des bornes interactives aux sorties de l'établissement - Répertorier les sondages réalisés et les plans d'action mis en place pour l'amélioration des conditions de vie des usagers - Mettre en place des boîtes à commentaires à différents emplacement stratégique de l'établissement	R M A
b) En organisant des visites d'observation dans certaines unités	- Organiser des sessions d'observation dans différentes unités moins connues par les membres	M
a) En participant à des comités de travail internes	- S'impliquer dans plusieurs comités de travail du CHUSJ (modernisation de l'existant, lavage des mains, etc)	M
b) En actualisant le tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement	- Identifier des cibles d'intervention plus importantes pour le CDU - Mettre à jour, s'assurer du suivi et présenter le tableau des recommandations prioritaires adressées à l'établissement à l'ensemble des membres du CDU afin de l'enrichir	M M
c) En prenant des initiatives porteuses et innovatrices pour améliorer les conditions de vie et de soins des usagers	- Identifier les initiatives à réaliser en lien avec les priorités du CDU - Présenter ces initiatives aux membres du CA du CHUM-CHUSJ via le rapport annuel	M M
2. En redirigeant les enjeux spécifiques pour qu'ils soient pris en charge par les gestionnaires concernés (partenariat / Qualité / PDGA)		
c) En améliorant le suivi nous permettant d'encadrer les priorités d'action à privilégier	- Mettre à jour le tableau de suivi des demandes des usagers afin d'identifier les tendances et les zones d'assistance	M
d) En assurant un suivi rigoureux des plans d'amélioration des enjeux collectifs	- Assurer une implication dans les suivis - Identifier les améliorations à faire sur le plan collectif (Optilab, St-Justine au Futur, code éthique, alimentation la nuit) - Faire un suivi des enjeux prioritaires avec l'agente de liaison lors des réunions statutaires avec la personne-ressource - Inviter l'agente de liaison au CDU pour une présentation du suivi des enjeux prioritaires aux membres	M M M M

Annexe D — Plan d'action 2017–2018 (suite)

ACTIONS	SUIVIS	R (retirer) M (maintenir) A (à faire)
e) En collaborant à adresser les enjeux spécifiques	- Identifier les enjeux plus spécifiques et s'assurer qu'un comité d'amélioration continu les prenne en charge (chiens d'assistance, présence anesthésie, Centre de jour)	R
3. En faisant de l'humanisation une priorité pour le CDU et en s'impliquant dans les dossiers de l'institution en conséquence ou au besoin démarrer ou s'impliquer dans des projets à notre mesure		
a) En comprenant mieux ce qu'est l'humanisation des soins et les partenariats de soins	- Mettre à jour le répertoire des projets d'amélioration continue mis en place dans l'établissement (démarche initiale à la demande du Ministère) - Présenter les résultats de la table Humanisation et partenariat	R R
b) En mandatant officiellement les membres du CDU qui siègent déjà sur des comités à titre personnel	- Mettre à jour la liste des membres impliqués dans différents projets	R
c) En s'impliquant dans les consultations significatives en matière d'humanisation des soins (Sainte-Justine au Futur…)	- Inciter plusieurs membres à s'impliquer dans les différents grands projets du CHUSJ	M
d) En instaurant un programme de reconnaissance du CDU, au nom des patients, auprès du personnel de l'établissement et en inventoriant les différentes initiatives	- Transmettre une lettre de reconnaissance aux personnes significatives qui ont apporté une contribution soutenue dans l'humanisation des soins - Identifier des critères permettant de souligner la contribution plus individuelle reliée à des initiatives et à des gestes simples qui ont favorisé l'humanisation des soins.	M A
4. En étant vigilant quant au contexte dans lequel évolue le CHUSJ, incluant le CRME (politique, financier, etc) et en réagissant dans le meilleur intérêt des patients		
a) En connaissant mieux les enjeux actuels et futurs, les forces et les grands défis du CHUSJ et du CRME pour pouvoir intervenir au bon moment	- Siéger au CA du CHUSJ-CHUM, au Comité vigilance et qualité et au Comité de gouvernance et de gestion des risques - Rencontrer annuellement le PDG de l'établissement (2018 : rencontre le 16 janvier) - Participer aux Interconnections (personne ressource) - Consacrer davantage d'énergie pour le CRME	M M M A

Annexe D — Plan d'action 2017–2018 (suite)

ACTIONS	SUIVIS	R (retirer) M (maintenir) A (à faire)
b) En participant plus activement au processus d'accréditation d'Agrément Canada afin de faire entendre la voix des usagers	- Demander un suivi des plans d'action suite aux recommandations des auditeurs	A
5. En faisant connaître notre rôle auprès des usagers et des équipes		
a) En connaissant notre rôle pour pouvoir le communiquer	- Partager les règles de fonctionnement avec les membres - Former les nouveaux membres aux fonctions de bases du CDU, en utilisant les services du RPCU - Organiser 2 formations identifiées pour les membres (« Plan d'action » et « Utilisation des commentaires d'un usager »)	M M A
b) En relançant le sous-comité promotion	- Redéfinir le mandat, les missions et les axes d'intervention du sous-comité	R
c) En assurant une présence et en allant à la rencontre des usagers	- Organiser la Semaine des usagers 2017 - Organiser des tournées d'étage pour échanger avec les usagers et se faire connaitre (tournée d'étage pour les fêtes de fin d'année, présence lors du déménagement…)	R M
d) En présentant le CDU aux équipes du CHUSJ	- Présenter le CDU devant les cadres en Interconnexion - Présenter le CDU lors des réunions d'équipe des services, via un Powerpoint actualisé	M M
e) En diffusant l'information sur les droits des usagers	- Organiser des présentations auprès des usagers et du personnel de l'établissement - Éditer un support sur les 12 droits des usagers	A A
6. En garantissant les conditions d'actions adaptées au contexte d'intervention		
a) En maintenant une gouvernance éclairée	- Renforcer la régularité des réunions du Comité des officiers - Mettre à jour le plan stratégique et le plan annuel des actions prioritaires	M M
b) En intégrant les enjeux financiers et humains dans nos priorités d'action	- Partager le protocole de trésorerie avec les membres - Faire le lien entre les priorités identifiées et le protocole de trésorerie proposé	M M
c) En répertoriant les expériences acquises de chacun des membres du CDU	- Mettre à jour le répertoire des expériences de chaque membre du CDU	R
d) En réfléchissant aux futurs axes stratégiques du Comité	- Refaire un nouveau plan stratégique triennal à la fin de l'année 2017-2018	R

4

Annexe E — Plan stratégique 2019–2022

COMITÉ DES USAGERS CHU SAINTE-JUSTINE

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Pour l'amour des enfants

Université de Montréal

PLAN STRATÉGIQUE 2019–2022 du CDU du CHUSJ

MISSIONS

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 d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager 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 conformément aux sections I, II et III du chapitre III du titre II de la de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) 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)

RÔLE ET COMPOSITION

- Le gardien du respect des droits des usagers du CHUSJ (incluant le CRME) et le représentant des patients et de leur famille
- Des parents qui ont ou ont eu leur(s) enfant(s) suivis au CHUSJ (incluant le CRME), ou qui ont eux-mêmes été suivis en tant que patient
- Des bénévoles impliqués, qui se réunissent plusieurs fois par année et qui garantissent le suivi et l'avancée des dossiers prioritaires pour les usagers

VALEURS

- Bienveillance
- Humanité
- Respect
- Partenariat
- Engagement

Annexe E — Plan stratégique 2019–2022 (suite)

OBJECTIFS PRIORITAIRES

(1) Permettre aux usagers, à leur famille, aux employés, aux bénévoles et à l'administration de l'établissement de mieux connaître l'existence, le rôle et les réalisations du CDU afin de renforcer sa visibilité

1.1- Définir une stratégie de communication avec pour objectif final de toucher les usagers
1.2- Finaliser la campagne d'affichage au sein de l'établissement
1.3- Identifier les unités pertinentes pour venir faire une présentation du CDU
1.4- Répertorier les événements pertinents auquel le CDU pourrait participer pour présenter ses missions
1.5- Animer la page Facebook du CDU
1.6- Présenter annuellement le CDU à l'Interconnexion
1.7- Organiser annuellement la Semaine des usagers
1.8- Adresser la candidature du CDU pour les Prix d'excellence décernés par le RPCU

(2) Mieux cerner les besoins des usagers et s'assurer de la prise en compte de ces besoins au sein de l'établissement

2.1- Définir le nombre de tournées et les meilleurs moments pour aller rencontrer les usagers
2.2- Installer des nouvelles bornes pour diffuser le sondage sur iPad au CHUSJ et au CRME
2.3- S'assurer que les recommandations de Sainte-Justine au futur (« Tous des soignants », « Être partenaire » et « Reconnaissance ») sont prises en compte à travers des applications concrètes
2.4- Donner l'avis du CDU sur les questionnaires diffusés par l'établissement auprès des usagers
2.5- Exploiter les données recueillies grâce aux sondages menés par le CDU et par l'établissement, pour mener à bien les missions du CDU
2.6- Assurer le leadership du CDU après des parties prenantes de l'établissement
2.7- Visiter certaines unités, et définir les modalités de visite, pour mieux connaître leur réalité
2.8- Adresser annuellement les enjeux collectifs via le tableau des recommandations, et en assurer un suivi régulier
2.9- Installer des boîtes à commentaires dans des unités à cibler

(3) Soutenir et développer des grands et des petits projets porteurs d'amélioration de la qualité de vie et de l'humanisation des soins

3.1- Participer à des groupes de travail portant sur l'amélioration de la qualité de vie et l'humanisation des soins
3.2- Participer activement au processus d'accréditation d'Agrément Canada pour faire entendre la voix des usagers
3.3- Assurer un processus de reconnaissance pour le personnel de l'établissement
3.4- S'assurer de la reconnaissance de l'implication des bénévoles et des partenaires qui travaillent auprès de l'établissement pour le bien des usagers
3.5- Développer une collaboration étroite avec les partenaires internes et externes intervenant auprès des usagers

(4) Faciliter l'accès pour les usagers à une information pertinente et adaptée, et répondre à leurs interrogations

4.1- Permettre connaître leurs droits
4.2- Participer à des groupes de travail portant sur la clarification et la pertinence des informations transmises aux usagers
4.3- Répondre aux demandes d'assistance des usagers
4.4- S'assurer que les usagers bénéficient d'une information claire et pertinente sur les enjeux majeurs qui touchent l'établissement
4.5- Étudier comité de résidents pour les usagers du CRME
4.6- S'assurer du code d'éthique au sein de l'établissement

(5) Maintenir une gouvernance éclairée, adaptée et efficace pour mener à bien les missions du CDU

5.1- Renforcer les règles de fonctionnement, notamment en matière d'éthique
5.2- Organiser des formations pour les membres, pour renforcer leur expertise
5.3- Former les nouveaux membres pour une bonne compréhension du rôle et du mandat du CDU
5.4- Mener une politique de recrutement en continu pour assurer la relève et avoir des membres disponibles et avec un profil pertinent
5.5- Participer au congrès annuel du RPCU pour mieux connaître les enjeux du réseau
5.6- Rédiger des outils de gouvernance pour assurer la continuité et la mémoire du travail mené au sein du CDU

LEGENDE- échéances des actions à mener
En bleu clair :
En bleu vert: en continu
En vert: année 2019-2020

COORDONNÉES:
Comité des usagers du CHU Sainte-Justine
3175, chemin Côte Ste-Catherine, bureau 8940 - Montréal (Québec) - H3T 1C5
514 345-4931, poste 5902
www.usagerssaintejustine.com
Fb: Comité des usagers du CHU Sainte-Justine

Annexe F — Plan d'action 2018–2019

MATRICE DE COHÉRENCE - COMITÉ DES USAGERS DU CHUSJ - 2018-2019

CORRÉLATION

- Une collaboration étroite avec le CHU, pour comprendre les réalités et les contraintes de l'établissement et du système de santé
- Une connaissance précise et transversale des besoins des usagers, de leur réalité et de leur quotidien
- Des échanges réguliers avec l'agente de liaison et le bureau du Commissariat aux plaintes
- Une personne ressource permanente pour coordonner les actions du CDU
- Des membres bénévoles disponibles et possédant une connaissance précise du rôle, du mandat et des champs d'action du CDU
- Une adhésion du CDU au réseau des partenaires oeuvrant pour la protection des usagers pour maîtriser les enjeux de l'organisation et de la gouvernance du réseau de la santé

OBJECTIFS

- (1) Permettre aux usagers, à leur famille, aux employés, aux bénévoles et à l'administration de l'établissement de mieux connaître l'existence, le rôle et les réalisations du CDU afin de renforcer sa visibilité
- (2) Mieux cerner les besoins des usagers et s'assurer de la prise en compte de ces besoins au sein de l'établissement
- (3) Soutenir et développer des grands et des petits projets porteurs d'amélioration de la qualité de vie et de l'humanisation des soins
- (4) Faciliter l'accès pour les usagers à une information pertinente et adaptée, et répondre à leurs interrogations
- (5) Maintenir une gouvernance éclairée, adaptée et efficace pour mener à bien les missions du CDU

TACTIQUE

STRATEGIE Enjeux	Orientation	OPÉRATIONNEL Action
	X	

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
			1.1- Définir un plan de communication annuel	1.2- Valider la nouvelle affiche du CDU conçue par la graphiste	1.2- Définir les nouveaux emplacements pour les cadres d'affichages, et les faire valider par les unités concernées	1.3- Lister les unités où le CDU pourrait venir présenter ses missions (ex: Direction soins infirmiers)	1.4- Lister les événements où le CDU pourrait tenir un kiosque sur la période 2018-2019 (3/4 max)	1.5-Animer la page Facebook du CDU	1.6- Présenter le CDU lors de l'Interconnexion du mois de septembre	1.7- Organiser la 2e édition de la Semaine des usagers	2.1- Définir un calendrier de dates pour visiter les usagers dans leurs chambres	2.2- Adapter le questionnaire du sondage iPad pour le public du CRME	2.2- Installer 1 borne iPad au CRME et 3 nouvelles bornes iPad au CHU	2.5- Lister les recommandations à proposer pour le prochain tableau des recommandations, au regard des réponses du sondage iPad	2.6- Définir les sujets du temps de parole du CDU au CVQ et au CA du CHUSJ-CHUM	2.7- Identifier les unités à visiter sur la période 2018-2019, et les prévenir de la visite du CDU	2.8- Faire le bilan du tableau des recommandations et l'actualiser
INDICATEURS STATÉGIQUES	**Cible**	**Résultats**	AV; ML	AV; CO	AV; ML	AV;GP	AV;GP	AV	AV; LO; GM	AV; LO; GM; JP	AV; LO; GM	AV; LO; VB	AV; LO; VB	AV; LO; VB	SM; AV; CO	AV; LO; GM	AV; CO
Nombre de nouvelles affiches accrochées dans l'établissement																	
Nombre de présentations du CDU devant les unités																	
Nombre de participations à des événements (tenue d'un kiosque)																	
Nombre de fans sur la page facebook																	
Nombre d'usagers rencontrés lors de la Semaine des usagers																	
Nombre de tournées organisées auprès des usagers																	
Nombre de questionnaires remplis sur le sondage iPad du CRME																	
Nombre de questionnaires remplis sur les sondages iPad en général																	
Fréquence de présence au CA du CHUM-CHUSJ																	
Nombre d'unités ou de services visités																	
Nombre de dossiers traités en collaboration avec l'établissement																	
Nombre de lettres de reconnaissance écrites																	
Nombre de dossiers traités avec des partenaires externes																	
Nombre de documents révisés par le CDU																	
Nombre de demandes d'assistance reçues / traitées																	
Nombre de formations organisées pour les membres																	
Nombre de membres bénévoles actifs																	
Nombre de participation aux comités internes																	

Annexe F — Plan d’action 2018–2019 (suite)

RESPONSABILITÉ

No	Action	Porteurs des projets
16	3.1- Participer au groupe de travail sur le lavage des mains	CM
17	3.1- Participer au groupe de travail sur la gestion de la douleur	CM
18	3.2- Participer à l'atelier sur la gestion des risques	AV; CDU
19	3.3- Rédiger des lettres de reconnaissance	AV
20	3.5- Développer une collaboration avec le bureau partenariat-famille	AV; LO; GM
21	3.5- Identifier les organismes avec lesquels une collaboration serait pertinente (ex: Fondation en cœur)	AV; CO
22	4.1- Définir clairement et mettre en œuvre le projet de diffusion des 12 droits	AV; VB; ML
23	4.2- Participer au groupe de travail sur la Politique de non-violence	AV
24	4.2- Participer au groupe de travail d'approbation des documents édités par l'établissement à l'attention des usagers	SM
25	4.3- Répondre aux demandes d'assistance	AV
26	4.4- Recueillir toutes les informations pertinentes sur le dossier du regroupement/fusion	AV; CO
27	5.1- Nommer officiellement un porte-parole pour tout contact avec les médias	CO
28	5.1- Modifier les règles de fonctionnement pour intégrer la mention de respect en matière d'éthique pour toute communication émant des membres, publique ou via les réseaux sociaux	AV; CO
29	5.2- Organiser la formation RCPU "Comment se servir du commentaire d'un usager?"	AV
30	5.2- Organiser la formation RCPU "Plan d'actions"	AV
31	5.3- Inscrire tous les nouveaux membres à la formation de base du RCPU	AV
32	5.4- Définir et rédiger les profils recherchés (au regard des besoins du CDU) pour les futurs nouveaux membres	AV; CM; LO
33	5.5- Participer en oct 2018 au congrès du RCPU pour mieux connaître les enjeux du réseau	AV;LO
34	5.6- Rédiger le guide des procédures du CDU	AV

← Porteurs des projets

Avancement

Porteurs des projets	
GM	Ginette Mantha
LO	Linda Ounis
VB	Vicki Boutin
ML	Marc Labelle
SM	Steeve Mimeault
CM	Catherine Martin
EO	Émilie Ouellette
MP	Morgan Pasnon
CA	Claude Ayerdi
VJ	Valérie Jean
JP	Josée Paloeovrahas
SP	Stéphanie Plourde
AV	Aurélie Vigné
GP	Geneviève Parisien
CO	Membres du CO
CDU	Membres du CDU

Etat de santé des indicateurs stratégiques

- En voie de dépasser la cible √
- En voie d'atteindre la cible
- À risque de ne pas atteindre la cible
- En sérieuse difficulté

Etat d'avancement des projets

- En avance sur les échéances/budget √
- Respect des délais/budget
- En sérieuse difficulté
- Terminé

Annexe G — Liste des comités et sous-comités

Comités auxquels le CDU a été invité à participer au sein du CHUSJ

Conseil d'administration du CA du CHUM-CHUSJ

Le CDU est invité à désigner l'un de ses membres pour siéger au CA du CHUM-CHUSJ.

Comité de vigilance et de la qualité

Le Comité de vigilance et de la qualité CHUM-CHUSJ est un comité mandaté par le CA du CHUM-CHUSJ. Ce comité assure le suivi des résultats et travaux de l'établissement ainsi que de la partie alliance avec le CHUM en matière de qualité, sécurité et risques.

Comité de gouvernance et de gestion des risques

Le représentant du CA du CHUM-CHUSJ du CDU est partie prenante de ce comité interne au CHUSJ. Le mandat de ce comité est de suivre les résultats et les principaux chantiers prioritaires afin d'assurer aux patients et à leur famille des soins sécuritaires, de qualité, tout en minimisant les risques. Les volets patients, employés et environnementaux sont abordés sur une base mensuelle.

Comité interdisciplinaire d'approbation du nouveau matériel de promotion, d'information et de formation destiné à la clientèle

Ce comité vise à s'assurer de la cohérence, de la qualité et de la précision du contenu des documents destinés aux usagers au sein de l'établissement. La contribution de membres de CDU sur ce comité permet d'apporter des commentaires et de bonifier la qualité des supports.

Comité modernisation de l'existant

La Direction de l'établissement est venue présenter les enjeux de ce dossier au CDU, qui a été consulté sur cette question constituant un futur enjeu majeur pour l'hôpital. Le CDU a participé à plusieurs rencontres de ce comité de travail pour suivre l'évolution des travaux.

Comité Sainte-Justine au futur

Le projet a débuté en 2014, et visait à saisir le pouls des soignants sur leur vision d'un meilleur hôpital dans un futur à court et moyen termes. Le travail a rapidement pris la forme de groupes de discussions. Dr Haddad et Dr Payot, deux médecins particulièrement investis sur la question de l'humanisation des soins au sein de l'hôpital, ont rapidement impliqué des patients et leurs familles et récolté leurs suggestions, commentaires et témoignages. Les résultats de cette étude ont mené à une vision organisée autour de trois axes : « le partenariat », « la reconnaissance » et la notion de « tous des soignants ». Cette étude vise à une prise de conscience et est axée sur la relation entre patients, familles et soignants au sens large du terme. Le groupe souhaitant que cette vision soit endossée par le plus grand nombre a entrepris une série de présentations pour sensibiliser les équipes soignantes et tous les intervenants de l'hôpital.

Comité gestion de la douleur

L'objectif de ce comité est de réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour réduire la douleur et de s'assurer du confort des usagers (surtout la clientèle pédiatrique) lors des procédures. Il s'agit de maximiser la prise en charge du patient et de pouvoir se doter d'une politique institutionnelle sur cette question.

Comité sur le lavage des mains

Ce comité s'est mis en place suite aux audits menés au sein de l'hôpital en matière de lavage des mains. L'objectif est d'augmenter le taux constaté et de sensibiliser l'ensemble des équipes sur la nécessité primordiale de ce geste simple au quotidien qui s'il n'est pas bien fait peut avoir de graves conséquences au sein d'un hôpital. Le CDU a été sollicité suite à plusieurs propositions d'actions suggérées à l'établissement, pour que la voix des usagers soit entendue.

Comité de bilan du déménagement vers le BUS

Le CDU a été sollicité, aux côtés du Commissariat aux plaintes, à participer à des rencontres post-partum pour faire le bilan de la cohabitation entre les patients et le personnel médical dans les locaux du BUS, suite au déménagement des usagers dans ces locaux neufs en décembre 2016.

Comités de travail du service des bénévoles

Le CDU a été sollicité par le service des bénévoles pour participer à deux groupes de travail :

1. focus group pour la rédaction de leur nouveau cadre de référence
2. rencontres pour organiser la 7e édition d'une Journée à la Ronde offerte à près de 100 enfants hospitalisés au CHUSJ

Comité Centre de jour

À l'initiative du Comité des usagers et de l'agente de liaison ayant reçu de nombreux témoignages de parents préoccupés par les conditions d'intervention au sein du Centre de jour, un comité a été mis en place. Des échanges

Annexe G — Liste des comités et sous-comités (suite)

entre les principaux interlocuteurs ont permis d'aborder les problématiques et insatisfactions, d'identifier les dysfonctionnements et de présenter des premières pistes de réflexion sur de possibles améliorations.

Comité de direction du Centre de formation patients-familles

Il s'agit d'un centre du savoir qui réunit des experts formateurs issus de différents milieux et dont la structure favorise l'accessibilité à la formation pour les patients et leur famille. Le but est de diffuser et mettre en valeur la formation existante. L'objectif est également d'offrir des ressources virtuelles de même qu'un lieu physique adéquat. Certains champs seront visés pour développer des projets au sein de ce centre : l'hémato-oncologie, le CIREN, les cathéters centraux, le bloc opératoire et les cours de cuisine entre autres sont à l'étude en ce sens.

Comité expérience allaitement

Le projet vise à favoriser la promotion de l'allaitement au sein des différentes unités de l'hôpital. Il s'agit d'encourager l'emplacement de salles d'allaitement.

Comité refonte du code d'éthique

Au même titre que le comité Sainte-Justine au futur, le comité destiné à la refonte du code d'éthique a pour vocation de disséminer cette vision au sein du CHUSJ. Il implique un groupe de discussion multidisciplinaire, et son objectif est d'identifier les valeurs importantes en matière d'éthique au sein de l'établissement. Le souhait est d'aboutir à une vision commune patients/soignants, dans une optique d'humanisation des soins.

Comité d'amélioration continue de chirurgie

L'objectif des travaux menés au sein de ce comité est de simplifier la gestion des soins et de rassurer les parents, en vue de faire diminuer l'anxiété du patient. La communication auprès des parents est une démarche importante, et il s'agit de sensibiliser l'établissement sur les meilleures façons d'annoncer aux parents les informations cruciales au sujet de l'état de santé de leurs enfants.

Comité de réflexion stratégique sur le positionnement du département de pédiatrie en matière d'humanisation des soins et de partenariat patient

Ce comité est constitué de plusieurs médecins représentant chaque service de la pédiatrie et d'un membre du Comité des usagers représentant les patients et leur famille.

Les objectifs de la réflexion commune sont de proposer des moyens pour :

- appuyer la valeur de l'humanisation des soins pour l'ensemble du département de pédiatrie,
- optimiser une culture du partenariat au sens large : interprofessionnelle et interpersonnelle au département de pédiatrie,
- poursuivre et optimiser la culture et les processus d'implication et d'intégration des patients et parents dans les multiples sphères du département de pédiatrie (clinique, enseignement, recherche, gestion, promotion de la santé)

Comité d'amélioration continue programme de greffe de moelle osseuse

Ce comité a vu le jour en avril 2013 et son objectif est de renforcer une culture d'humanisation des soins et de partenariat de soins avec les familles dans le contexte du programme de greffes de moelle osseuse. Il est composé de professionnels de la santé du service d'oncologie et de deux parents d'enfants greffés, dont un parent membre du CDU. Au fil des ans, ce comité a revu toute la documentation présentée aux familles. Il a également offert des ateliers de sensibilisation au vécu des parents d'un enfant atteint de cancer à tous les intervenants de l'équipe d'oncologie. Bien que le comité soit en pause, le membre du CDU faisant partie de ce comité poursuit des activités de sensibilisation au sein du CHUSJ qui vont dans le sens des résultats des travaux de ce comité.

Sous-comités formés au sein du CDU pour un suivi plus détaillé de certains dossiers

SOUS-COMITÉ « GENERAUX »

Sous-comité Rayonnement

Ce sous-comité, appelé au moment de sa création « sous-comité promotion », a été constitué initialement pour l'organisation des activités de promotion du Comité des usagers. Après une année de fonctionnement, un bilan a été réalisé afin d'identifier les forces et les actions d'amélioration pour un fonctionnement plus optimal. Le sous-comité a été rebaptisé « sous-comité Rayonnement » et le mandat a été redéfini sur la base de nouveaux principes directeurs (une meilleure transmission de l'information, une entente sur les attentes de

Annexe G — Liste des comités et sous-comités (suite)

chacun des membres participant, une redéfinition du rôle de la coordonnatrice dans le fonctionnement du comité, l'établissement d'objectifs clairs et précis, et le choix d'un nombre limité de sujets prioritaires par année réduit à 3 sujets).

Sous-comité Satisfaction de la clientèle

Le mandat de ce sous-comité était de déterminer et de rédiger un questionnaire d'évaluation de l'expérience patient dans le cadre du projet des sondages iPad pour les usagers, mené en collaboration avec les services de l'établissement. Les iPads ont été achetés et le comité travaille au suivi de l'analyse réalisée par la Direction de la qualité de l'établissement. Il a désormais également pour mission d'appuyer cette même direction dans la diffusion des sondages destinés à la clientèle, à travers la relecture des questionnaires soumis aux patients et à leur famille dans les unités de l'hôpital.

Sous-comité CRME

Un sous-comité a été créé pour se pencher plus précisément sur les questions reliées au Centre de Réadaptation Marie-Enfant qui ne bénéficie pas pour le moment de la présence d'un Comité de résidents. Plusieurs visites ont été effectuées sur place pour permettre au CDU de prendre connaissance des locaux et de mieux comprendre les enjeux de cette entité reliée à l'établissement. Les enjeux de ce sous-comité seront d'appuyer davantage le CRME et les usagers et résidents qui bénéficient de ses services, et de mesurer l'opportunité et la faisabilité d'instaurer ou non un Comité de résidents.

Sous-comité Reconnaissance

Le CDU a décidé de créer un comité de travail pour réfléchir à la mise en place d'un programme global de reconnaissance qui permettrait de mettre en avant certaines personnes qui se seraient démarquées de par leurs qualités humaines auprès des usagers. Le comité doit travailler sur les différentes formes que prendra ce programme (lettres de reconnaissance accompagnées d'épinglettes, portraits sur Facebook, sur le Télex, etc.). Une façon positive et stimulante pour le CDU de reconnaître le travail exceptionnel du personnel du CHUSJ.

Sous-comité Recrutement

Un sous-comité a été mis en place au sein du CDU pour permettre le recrutement de nouveaux membres, afin de renforcer l'équipe de membres-bénévoles en fonction des départs et des mouvements durant les années en cours. Le comité a travaillé sur les procédures concrètes de recrutement ainsi que sur les outils à mettre en œuvre, sur la base d'une nouvelle politique inspirée de celle appliquée au sein du CDU du CHUM.

Sous-comité Sélection — personne ressource

Un comité de sélection avait été créé afin de travailler sur le processus de recrutement de la coordonnatrice par intérim, remplaçant la coordonnatrice durant son congé de maternité.

SOUS-COMITÉ « PROJETS »

Sous-comité Support sur les 12 droits

Afin de mener à bien ce projet ambitieux, le Comité a décidé de créer un sous-comité travaillant sur le concept du projet. Pour le moment, le projet de faire connaître les 12 droits se présente sous la forme d'un livre. Le sous-comité a mené un suivi pour la rédaction des histoires qui seraient contenues dans ce livre.

Sous-comité Semaine des usagers

Le Comité a créé un sous-comité de travail pour organiser la Semaine des usagers qui est portée annuellement par le réseau du RPCU fin septembre. Cet événement constituant une opportunité intéressante de faire connaître le CDU et ses missions au sein de l'hôpital, à la fois auprès des patients et de leurs familles, mais aussi auprès du personnel médical, les membres souhaitent que cette activité soit reconduite chaque année. Le sous-comité a pour mission de réfléchir à la programmation et de venir en appui à la coordonnatrice pour organiser l'événement sur les plans techniques, financiers et en matière de communication.

COMITÉ DES USAGERS
CHU SAINTE-JUSTINE

CHU Sainte-Justine
Le centre hospitalier universitaire mère-enfant

Pour l'amour des enfants

Université de Montréal

Comité des usagers du CHUSJ
comitedesusagers.hsj@ssss.gouv.qc.ca
514 345-4931 poste 5902