

Rapport annuel 2018-2019



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 de la présidente	4
3.	Priorités et réalisations de l'année écoulée	5
4a.	Composition du Comité	7
4b.	Portrait des membres	8
5.	Coordonnées des contacts principaux	9
6.	Bilan des activités 2018–2019 du Comité	10
7.	Tenue des rencontres	16
8.	Collaboration avec les autres acteurs du régime d'examen des plaintes	17
9.	Réalisations et projets prévus pour l'année financière 2019–2020	18
10.	Assistance et accompagnement effectués par le Comité	20
11.	Conclusion	22
	Annexe A: Rapport financier 2018–2019	23
	Annexe B: Tableau des recommandations 2018–2019	25
	Annexe C: Plan stratégique 2019–2022	28
	Annexe D: Plan d'action 2018–2019	30
	Annexe E: Plan d'action 2019–2020	34
	Annexe F: Liste des comités	38

1. Information relative à l'établissement

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



2. Mot de la présidente

L'année 2018–2019 fut marquée par le renouveau et la reconstruction. Une année difficile et haute en émotion, mais aussi réjouissante et optimiste. De nombreux changements ont eu lieu, que ce soit des changements de coordonnateur à plus d'une reprise, des changements en ce qui concerne la gouvernance, les membres et la direction du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine (CHUSJ) ainsi que des changements de processus au sein même du comité. Ainsi, nous avons dû réapprendre et comprendre le fonctionnement du Comité des usagers (CDU) et également nous le réapproprier. Malgré tous ces efforts qui en ont valu grandement la peine, nous avons aimé faire parti du comité et d'avoir fait avancer les choses.

Nous avons accompli de belles réussites, que ce soit l'amélioration de l'hôtellerie Cachou et du service aux chambres Déli-Papilles, le soutien à la rédaction du mémoire sur les proches aidants déposé au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'implication auprès d'Agrément Canada ainsi qu'au sein de plusieurs comités de l'hôpital, et j'en passe. Toutefois, les éléments les plus importants pour les membres du comité sont la place que nous nous sommes taillée dans l'hôpital, ainsi que la reconnaissance de notre apport par la haute direction. En 2019, je peux affirmer que nous sommes entendus et écoutés au CHU Sainte-Justine. Nous faisons un très beau travail d'équipe et nous travaillons ensemble main dans la main.

Toute cette implication a pour objectif de soutenir les papas et les mamans ainsi que les enfants dans des moments difficiles et ainsi de mettre un baume sur toute la souffrance vécue. Nous avons la chance de faire partie de cette belle grande famille qu'est le CHU Sainte-Justine. En effet, j'ose dire la chance, car, malgré les petits et grands défis que la vie nous amène, nous sommes choyés de faire partie de cette communauté où nous sommes entendus et écoutés. Comme dans toute bonne famille, nous avons parfois des discordes, des accrochages et des remises en question. Par contre, comme une famille, nous sommes capables de nous asseoir ensemble, d'en discuter et de trouver des solutions.

Pour l'année à venir, nous poursuivrons dans la même veine en souhaitant que ceci nous permette de continuer à favoriser la qualité de vie et l'humanisation des soins au CHU Sainte-Justine. De gros projets sont en route, notamment un livre et des capsules vidéo portant sur les 12 droits des usagers. Nous allons continuer de vous écouter et de vous représenter au sein de différents comités de l'hôpital.

Savez-vous quoi? J'ai espoir! Car je sais que nous sommes dans la bonne direction et je sais que tous ensemble nous pouvons réussir. Il y a un proverbe africain qui dit: il faut tout un village pour élever un enfant!

Merci de croire en nous et de communiquer avec nous.

N'oubliez jamais, nous sommes votre voix!



Stéphanie Plourde
Présidente du Comité
des usagers

3. Priorités et réalisations de l'année écoulée

Pendant l'année 2018–2019, le CDU a concentré ses efforts sur les priorités du tableau des recommandations

Le tableau des recommandations 2018–2019 a repris la même forme que celui de l'année précédente. Ainsi, les recommandations ont été divisées selon quatre grands objectifs inspirés par les conclusions d'une rencontre du groupe de travail qui s'est penché sur cette question au sein du Regroupement Provincial des Comités d'usagers (RPCU). De ces quatre objectifs, qui sont les informations aux usagers et aux équipes, l'accessibilité aux soins et aux services, l'installation et la sécurité ainsi que le traitement des demandes d'assistance, le CDU a émis 26 recommandations prioritaires qui devront être prises en compte par l'établissement.

Informations aux usagers et aux équipes

- S'assurer que les recommandations du CDU sont prises en compte au sein du groupe de travail sur le lavage des mains.
- Prendre des mesures (à définir avec l'établissement) pour informer les usagers et leur famille sur le processus de l'anesthésie.
- Collaborer à mettre en œuvre un groupe de travail pour analyser la question du partage d'informations entre professionnels au sujet du dossier d'un usager.
- Recommander la mise en place d'un projet pilote de téléavertisseurs avec la participation d'une petite clinique

Accessibilité aux soins et aux services

- Informer le Comité des usagers sur les avantages passés, actuels et futurs du regroupement.
- Apporter des garanties au CDU sur la volonté de maintien de la vocation pédiatrique du CHUSJ.
- Mettre en place une meilleure signalisation vers le bistro — cafétéria située dans le BUS.

- Mettre en place une meilleure signalisation vers la Grande Cafétéria située dans l'immeuble existant.
- Vérifier la possibilité de mettre en place des casiers à l'attention des usagers du Centre ambulatoire et aviser les usagers de leur existence.
- Faciliter l'accès à la halte-garderie et étudier la possibilité d'en étendre les horaires d'ouverture.
- Recommander une révision de l'offre alimentaire de soir et de nuit pour les familles.
- Élargir l'offre de produits destinés aux tout-petits.
- S'assurer de l'installation de chaises hautes pour les enfants à besoins spéciaux et les enfants plus âgés dans les cafétérias.
- Susciter la mise sur pied d'un comité de travail sur l'amélioration de la décoration et du sentiment de bien-être.

Installation et sécurité

- S'assurer de la poursuite des améliorations pour le Centre de jour à l'occasion de sa modernisation de l'immeuble existant, avec un programme de divertissements revu à la hausse.
- Veiller à l'ajout de toilettes accessibles en fauteuils roulants ou avec des poussettes dans l'immeuble existant.
- Recommander l'aménagement de zones d'allaitement dans les aires d'attente dans l'immeuble existant.
- Recommander l'ajout d'espaces de gavage dans l'existant.
- Réfléchir à l'aménagement de la salle familiale Ronald McDonald, concernant notamment les services de l'hôtellerie Cachou.
- Proposer le changement de serrure des chambres de l'hôtellerie Cachou et distribuer de nouvelles clés.
- Questionner le service de sécurité au sujet des places de stationnement pour personnes handicapées occupées par des véhicules sans vignette.

- Action à déterminer avec le service des communications pour informer les usagers de l'existence des toilettes adaptées avec table à langer pour adulte et lève-personne.
- Action à déterminer avec les services concernés pour garantir un meilleur accès aux fauteuils roulants et aux poussettes dans les cafétérias.

Traitement des demandes d'assistance

- Voir au suivi des sondages sur bornes iPad mené de façon continue auprès des usagers.
- Déménager le bureau du CDU au 1^{er} étage.

Voir Annexe B — Tableau des recommandations 2018–2019

Plusieurs actions importantes et réalisations du CDU ont ponctué l'année 2018–2019

Un CDU toujours plus proche de ses usagers et de leurs préoccupations. Lancement du projet des sondages sur iPad sur des bornes interactives au Centre de réadaptation Marie-Enfant (CRME)

Pour connaître plus finement les besoins et les attentes des usagers, le CDU a installé deux bornes interactives au CRME. Le sondage déjà en place au CHUSJ a été adapté aux besoins du CRME. L'analyse des réponses sera faite chaque année en collaboration avec l'établissement, en janvier et en septembre. Cela permettra un suivi en tout temps des besoins des usagers.

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

Nomination d'un porte-parole du CDU

Le CDU a nommé un porte-parole parmi ses membres afin d'assurer toute communication publique ou auprès des médias. Ce dernier a un devoir de réserve de façon à ne pas porter préjudice au CDU, à son mandat ou à ses actions.

Lancement d'une nouvelle campagne d'affichage

Le CDU a lancé une nouvelle campagne d'affichage dans l'hôpital, qui met en vedette une nouvelle affiche.

Une gouvernance renouvelée et innovante

Désignation des membres du Comité des officiers lors de l'Assemblée générale annuelle (AGA) 2018

Après le départ des deux coprésidentes et de la vice-présidente, une présidente et un vice-président ont été désignés lors de l'AGA du CDU. Cela a permis une réorganisation du travail avec la personne-ressource et les membres bénévoles. Une nouvelle secrétaire a également été désignée.

Renouvellement des membres

Grâce aux nombreux outils de recrutement mis en place, notamment la mise en place des bornes iPad et la grande visibilité du CDU, le CDU a mené un travail important de recrutement. Deux nouveaux membres actifs ont pris le relais des membres sortants et plusieurs usagers ont manifesté leur intérêt à intégrer le comité des usagers.

4a. Composition du Comité

Numéro	Identité	Usager	Type de membre	Rôle
1	Stéphanie Plourde	●		Présidente
2	Steeve Mimeault	●		Vice-président et représentant du CDU sur le CA du CHUSJ
3	Marc Labelle	●		Trésorier
4	Valérie Jean	●		Secrétaire
5	Claude Ayerdi	●		Membre régulier
6	Morgan Pasnon	●		Membre régulier
7	Raphael Mimeault	●	Membre entrant	Membre régulier
8	Ines Ametepe	●	Membre entrant	Membre régulier
—	Linda Ounis	●	Membre sortant	Coprésidente sortante
—	Ginette Mantha	●	Membre sortant	Coprésidente sortante
—	Vicki Boutin	●	Membre sortant	Vice-présidente sortante
—	Josée Paleovrahas	●	Membre sortant	Membre régulier
—	Emilie Ouellette	●	Membre sortant	Membre régulier
—	Catherine Martin	●	Membre sortant	Membre régulier

Le travail dynamique du CDU a permis de recruter deux nouveaux membres pour remplacer les membres sortants qui n'avaient plus la disponibilité nécessaire pour maintenir leurs engagements au sein du comité.

Une nouvelle présidente, un nouveau vice-président ainsi qu'une nouvelle secrétaire ont été nommés, composant ainsi le Comité des officiers.

Après le départ de la coordonnatrice au printemps 2018, le poste de personne-ressource est demeuré vacant jusqu'en octobre dernier. La personne occupant ce poste ayant dû le quitter en janvier 2019, une personne-ressource a été nommée par intérim. Une nouvelle coordonnatrice a été embauchée en avril 2019.

4b. Portrait des membres



Stéphanie Plourde



Steeve Mimeault



Marc Labelle



Valérie Jean



Claude Ayerdi



Morgan Pasnon



Raphael Mimeault



Ines Ametepe

5. Coordonnées des contacts principaux

Fonction	Identité	Coordonnées	
Présidente	Stéphanie Plourde	seblab007@hotmail.com	CHUSJ 3175, côte Sainte-Catherine Local 8940 Montréal, QC H3T 1C5
Coordonnatrice du Comité des usagers	Isabelle Bédard	isabelle.bedard.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) Directrice Qualité Performance	Geneviève Parisien	genevieve.parisien.hsj@ssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175, côte Sainte-Catherine Local 8225 Montréal, QC H3T 1C5

6. Bilan des activités 2018–2019 du Comité

Rappel du mandat du Comité des usagers

Le mandat du CDU est composé de six [Ⓞ] 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 présente loi ou en vertu de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* (chapitre P-31.1).
- 5. S'assurer**, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- 6. Évaluer**, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.O.1 (LSSSS).

Plan stratégique triennal et plan d'action

Chaque année, le CDU actualise son plan stratégique triennal et le plan d'action qui s'y rattache.

En raison des nombreux changements au sein de la gouvernance et parce qu'il n'y a pas eu de personne-ressource de juin à octobre, les actions définies dans le plan d'action 2018–2019 n'ont pas pu être toutes réalisées. Somme toute, le bilan du plan d'action s'avère tout

de même positif. De nombreuses réalisations et avancées ont permis d'élever le niveau d'intervention du CDU auprès des usagers ainsi que la qualité de la collaboration avec l'établissement.

Le plan stratégique 2019–2022 définit cinq [Ⓞ] objectifs prioritaires sur lesquelles le comité se concentrera dans les années à venir, notamment :

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 de grands et de 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.

Ce sont ces objectifs qui ont permis d'orienter les actions du CDU dans la dernière année. Ces actions ont d'ailleurs été guidées par cinq valeurs prioritaires définies par le CDU, notamment la bienveillance, l'humanité, le respect, le partenariat et l'engagement.

Le plan d'action se présente sous la forme d'une matrice de cohérence ce qui permet une meilleure visibilité et un suivi efficace des actions à entreprendre.

[Voir Annexe C — Plan stratégique 2019–2022](#)

[Voir Annexe D — Plan d'action 2018–2019](#)

[Voir Annexe E — Plan d'action 2019–2020](#)

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) manuel du CDU :** un guide du Comité des usagers a été créé pour présenter le mode de fonctionnement du comité et l'ensemble des activités devant être réalisées au cours de l'année, que ce soit la gestion quotidienne, le recrutement ou la rédaction du rapport annuel.
- **(ACTUALISATION) des règles de fonctionnement du CDU :** le manuel a été revu afin d'ajouter la notion d'éthique, en conformité avec le Code d'éthique du CHUSJ, et un porte-parole a été élu pour représenter le CDU devant les médias.
- **(AMÉLIORATION) du suivi des travaux en cours :** en raison de l'horaire chargé des membres du CDU, les sous-comités de travail et de suivi ont été abolis. Les membres ont plutôt décidé de faire de la gestion par projet en accordant la priorité à quelques projets et en se partageant les responsabilités. Cela permet un avancement plus rapide des différents dossiers.

Tel que cela a été précisé dans la circulaire 2015–2019 du ministère de la Santé et des Services sociaux publiée le 18 juin 2015, le surplus budgétaire de 6 068 \$ de l'année 2017–2018 s'est ajouté au budget de 80 000 \$ pour la période 2018–2019. Ainsi, le budget global du comité pour l'année 2018–2019 était de 86 068 \$.

Voir Annexe A — Rapport financier 2018–2019

Bilan des activités 2018–2019 en lien avec les six fonctions du CDU

Fonction 1 — RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

Tenue d'un kiosque durant la Semaine de la qualité et de l'innovation (12 avril 2018)

- Une cinquante de personnes a été rencontrée, majoritairement des usagers et leurs familles, mais aussi des membres du personnel ainsi qu'un professionnel d'un autre établissement de santé.

Avancées sur le projet du livre des 12 droits

- Relecture et correction des histoires.
- Réflexion sur la production et la diffusion du livre.

Présentation du CDU au Centre de rééducation Marie-Enfant (CRME) (11 mars 2019)

- Après des chefs de programme et des chefs professionnels pour évaluer la possibilité de visiter le CRME de façon mensuelle.

Avancées sur le projet de capsules vidéo des 12 droits

- Rédaction des scénarios des capsules.
- Réflexions et démarches pour continuer à définir le projet, estimer les coûts et réfléchir à la production et à la diffusion des capsules.

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 sur les préoccupations des usagers.

Transfert du site Web du CDU vers le site Web du CHUSJ

- En raison des nouvelles directives du MSSS, le site Web du Comité des usagers a été transféré vers celui du CHUSJ, ce qui permet une meilleure visibilité.

Lancement d'une nouvelle campagne d'affichage « L'utilisateur a des droits. Visitez-nous! »

- Réalisation d'une nouvelle affiche dans le cadre de la campagne.
- Installations des cadres contenant les affiches dans plusieurs secteurs de l'hôpital.



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

Participation à des événements organisés au sein de l'établissement

- **Enregistrement et diffusion de capsules vidéo réalisées à l'occasion de la Semaine de la qualité et de l'innovation** : trois vidéos réalisées pour présenter trois exemples d'intervention du CDU visant à améliorer les conditions de vie des usagers au sein de l'hôpital — diffusion lors du Salon de la qualité et de l'innovation présentée sur une chaîne YouTube

créée pour l'évènement et sur la page Facebook du CDU :

- 1 vidéo portant sur la révision de la politique des chiens d'assistance ;
- 1 vidéo portant sur l'installation des bornes de sondages interactives ;
- 1 vidéo portant sur la consultation *Sainte-Justine au futur*.
- Implication dans le cadre de la Semaine de la qualité et de l'innovation :
 - Participation de 2 membres dans le jury décernant les Prix du salon qualité.
 - Bourse destinée aux gagnants des prix, d'une valeur de 1500 \$.
- Participation à la sélection des projets retenus par le CHU Sainte-Justine dans le cadre de l'appel de projets ministériels sur le partenariat patient

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

- **Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par les visiteurs** — Bureau des affaires juridiques
- **Politique de vidéo surveillance** — Service de sécurité

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

- **Comités de travail du 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 F — Liste des comités

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

Développement du projet de sondage sur bornes interactives iPad

Lancement du projet au CRME

- Réalisation d'un questionnaire destiné aux usagers du CRME.
- Installation de deux bornes au CRME.

Analyse des réponses recueillies

- 218 sondages remplis en français et 30 en anglais au CHUSJ du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.
- 14 sondages remplis en français et 2 en anglais au CRME du 21 février 2019 (date d'installation des iPad) au 31 mars 2019.
- Actualisation du questionnaire à la suite de l'analyse des commentaires recueillis.
- Résultats : demandes d'amélioration de l'offre alimentaire et du divertissement, commentaires sur la climatisation dans les cliniques.

Avis donnés sur les services de l'hôpital s'adressant aux usagers à la demande des départements

- **Direction Grandir en Santé à la demande du fournisseur :** avis sur les jeux pour enfants situés à l'extérieur de l'hôpital.

- **Unité d'imagerie médicale :** relecture du questionnaire s'adressant à la clientèle élaboré en collaboration avec la Direction Qualité Performance.

Rédaction d'une lettre de reconnaissance

- Lettre à Émilie Ouellet, représentante sortante du CDU, pour souligner son travail et la remercier chaleureusement pour son engagement et son implication majeure dans de nombreux dossiers du comité.

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

Dossiers politiques

- Invitation à une rencontre avec les candidats du Parti Québécois et de Québec Solidaire afin d'aborder plusieurs questions de santé le 30 avril 2018.
- Participation à la rédaction d'un mémoire pour les proches aidants qui a été envoyé au bureau du MSSS le 8 février 2018.
- Participation à une rencontre d'agrément, organisée par le Ministère, concernant le manuel d'évaluation au sein du programme Service jeunesse.



Dossiers collectifs

- Coroner — Suivi du dossier et de la couverture média à la suite du décès d'un enfant au service d'hématologie-oncologie.

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

- Échanges avec l'agente de liaison — Directrice Qualité Performance
 - 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.
- Mise au point de certains dossiers
 - **Centrale unique de rendez-vous**: présentation de l'état d'avancement du projet devant les membres du CDU (11 décembre 2018).
 - **Humanisation de la trajectoire opératoire**: présentation par l'équipe projet de l'avancement de ce projet.
 - **Offre alimentaire**: une offre alimentaire est maintenant disponible au CRME.

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 Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) (du 17 au 19 octobre 2018)**: participation aux conférences et aux ateliers organisés à l'attention de l'ensemble des CDU.

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

18 demandes d'assistance par des usagers reçues

- En baisse, puisqu'il n'y a pas eu de coordonnateur pour répondre aux demandes d'assistance de juin à octobre.
- À noter: les demandes ont été redirigées vers la Commissaire aux plaintes pendant cette période.

6 demandes par des professionnels de la santé reçues

- En baisse, puisqu'il n'y a pas eu de coordonnateur pour répondre aux demandes de juin à octobre.
- Les demandes ont pris plusieurs formes: demandes pour porter plainte, demande d'une lettre de soutien, relecture de politiques destinées aux usagers.
- Certaines de ces demandes ont été transférées au Bureau du partenariat patients-familles-soignants lorsqu'il s'agissait de partenariat patient.

5 demandes par des comités d'usagers d'autres établissements reçues

- En augmentation, même s'il n'y a pas eu de coordonnateur pour répondre aux demandes de juin à octobre (augmentation de 400 % par rapport à 2017–2018).
- Demandes concernant des projets en cours ou réalisés et l'invitation à une rencontre entre partis politiques.

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

- En baisse, puisqu'il n'y a pas eu de coordonnateur pour répondre aux demandes d'assistance de juin à octobre.
- Les demandes ont pris plusieurs formes: dans le cadre d'un projet d'humanisation de la trajectoire pour la production d'un livre à colorier et l'impression d'affiches.

FONCTION 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

Deux présentations ont été réalisées, le 11 juin 2018 et le 11 mars 2019, au Centre de réadaptation Marie Enfant (CRME) pour mieux faire connaître le rôle et les actions du CDU. Cependant, il n'existe pas, à ce jour, de Comité des résidents au CRME du CHU Sainte-Justine.

Le Comité des usagers représente donc également les intérêts des résidents du CRME. Les membres du comité ont d'ailleurs pris la décision de se rendre, une fois par mois, au CRME afin de faire la promotion du CDU.

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

Le Comité des usagers réfléchit à la possibilité de mettre en place un comité de résidents. 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.

7. Tenue des rencontres

7 réunions du Comité des usagers,
dont l'Assemblée générale annuelle

7 réunions du Comité des officiers

64 % de taux participation
aux réunions

En parallèle, les membres du Comité des usagers travaillent à faire avancer les différents projets en cours.

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

[Voir Annexe F — Liste des comités](#)



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

Collaboration étroite avec la Commissaire aux plaintes, M^{me} Josée Brady.

Plusieurs rencontres ont permis de poursuivre la collaboration menée jusqu'à maintenant entre le Comité des usagers et le Commissariat aux plaintes, ce qui nous a permis d'établir un partenariat. Cette collaboration se traduit de différentes façons :

- Présence de la Commissaire aux plaintes aux réunions du CDU deux fois par année, notamment en septembre, pour la présentation du rapport annuel, et en janvier, pour les nouvelles démarches de début d'année.
- Mise en place de réunions statutaires avec la personne-ressource pour discuter des grandes tendances et des dossiers et sujets nécessitant un suivi.



9. Réalisations et projets prévus pour l'année financière 2019–2020

Pour la prochaine année financière, le CDU se fixe les perspectives d'action qui ont été définies dans son plan d'action 2019–2020. Elles se déclinent en 34 actions ciblées s'inspirant des cinq objectifs prioritaires définis dans le plan stratégique 2019–2022.

Les actions qui seront menées par type d'objectifs sont 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 d'accroître sa visibilité

- Définir un plan de communication annuel.
- Déterminer les nouveaux emplacements des cadres d'affichage et les faire valider par les départements concernés.
- Dresser la liste des départements où le CDU pourrait venir présenter ses missions (p. ex. : Direction des soins infirmiers).
- Dresser la liste des événements où le CDU pourrait tenir un kiosque pendant la période 2019–2020 (3–4 max.).
- Tenir la page Facebook du CDU à jour.
- Présenter le CDU lors de l'Interconnexion du mois de septembre.
- Organiser la 2^e édition de la Semaine des usagers.
- Déposer la candidature du CDU pour les Prix d'excellence décernés par le Regroupement provincial des usagers (RPCU).

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.
- Dresser la liste des recommandations à proposer pour le prochain tableau des recommandations, au regard des réponses du sondage iPad.
- Définir les sujets qui seront abordés pendant le temps de parole du CDU accordé par le Comité de vigilance et de la qualité (CVQ) et le conseil d'administration (CA) du CHUSJ.
- Déterminer les départements à visiter pendant la période 2019–2020 et les prévenir de la visite du CDU.
- Faire le bilan du tableau des recommandations et l'actualiser.
- Installer des boîtes à commentaires dans des départements à cibler.

Objectif 3 — Soutenir et développer de grands et de 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 au groupe de travail sur la modernisation de l'existant.
- Siéger au Comité d'approbation des documents.
- Siéger au Comité du code d'éthique.
- Siéger au Comité de mise en place d'un café près de l'urgence.
- Siéger au Comité d'amélioration de la salle d'attente de la clinique pour adolescents.
- Participer aux cafés-rencontres du CRME.
- Participer au groupe de travail sur la Bienveillance.
- Rédiger des lettres de reconnaissance.
- Développer une collaboration avec le Bureau du partenariat patients-familles-soignants.
- Déterminer les organismes avec lesquels une collaboration serait pertinente (p. ex : Fondation en cœur, Manoir Ronald McDonald, Préma-Québec).

Objectif 4 — Faciliter l'accès des 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.
- Répondre aux demandes d'assistance.
- Étudier la possibilité de créer un comité de résidents pour les usagers du CRME.

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

- Organiser la formation « Comment se servir du commentaire d'un usager ? » du RPCU.
- Organiser la formation « Plan d'action » du RPCU.
- Inscrire tous les nouveaux membres à la formation de base du RPCU.
- Participer au congrès du RPCU pour mieux connaître les enjeux du réseau en octobre 2019.
- Maintenir à jour 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 2019–2020](#)

10. Assistance et accompagnement effectués par le Comité

Dans le cadre des assistances et des accompagnements effectués auprès des usagers, le Comité des usagers a pu compter sur la collaboration de la Direction Qualité Performance, ainsi que sur celle du bureau du Commissariat aux plaintes. Le nombre de demandes adressées au CDU par des usagers aura été de **18** en 2018–2019.

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

Nature de la demande	
5	Information sur le processus de plainte
4	Gestion des rendez-vous
3	Transfert de dossier d'un hôpital à un autre
2	Changement de professionnel
2	Confort
1	Accès à l'information en anglais
1	Empathie
1	Problème technique
1	Services, divertissements
1	Paiement des prestations
1	Demande d'informations générales
1	Accueil

Exemples de demandes d'assistance adressées au CDU

Cas 1 — Demande par un usager — droit de choisir son professionnel. Un usager a appelé puisqu'il n'était pas satisfait du changement de professionnel à la suite du décès de son médecin. Il a mentionné que la prise en charge de son dossier s'était très mal déroulée, que ce n'était pas structuré et que le médecin n'était jamais à l'heure. Le gestionnaire du service a été contacté. La demande a donc été prise en charge, et un nouveau médecin a été attribué à l'usager.

Cas 2 — Demande par le représentant d'un usager — droit de recevoir des services en langue anglaise. Le représentant d'un usager a appelé, car il souhaitait accéder au dossier médical de sa belle-fille en anglais. Toutefois, il a été déterminé que le CHU n'est pas obligé d'offrir des services en anglais à l'écrit, mais seulement à l'oral. Ainsi, il n'était pas possible de faire traduire le dossier médical. Il a donc été suggéré que l'usager retourne voir son médecin afin que ce dernier puisse lui donner des explications en anglais à l'oral sur le dossier.

Cas 3 — Demande par le représentant d'un usager — droit à l'information. Le représentant d'un usager a appelé puisqu'il souhaitait obtenir davantage d'informations sur le Comité des usagers. En effet, nouvellement arrivée au Canada, la famille de l'usager a pris connaissance du comité lorsqu'une brochure leur a été remise. Ainsi, ils ont communiqué avec le comité afin de prendre connaissance de leurs droits et obligations.

Cas 4 — Demande par le représentant d'un usager — droit de porter plainte. Le représentant d'un usager a appelé au sujet de son enfant qui est suivi dans une clinique. Le médecin avait mentionné un problème nécessitant une opération, toutefois le diagnostic a rapidement évolué lorsque le médecin a indiqué un problème aux deux genoux. Les échanges avec le médecin se sont faits très rapidement, et les parents souhaitaient avoir davantage d'informations. Ils ont communiqué avec le médecin à de nombreuses reprises, mais sans succès. Lorsque le médecin a fini par les rappeler, les parents avaient déjà décidé de déposer une plainte auprès de la commissaire aux plaintes en raison du délai d'attente beaucoup trop long.

Le Comité des usagers et plus!

Participation à des actions menées dans le cadre de la visite d'Agrément Canada

- Rencontre avec Agrément Canada dans le cadre de l'examen du manuel d'évaluation pour le programme Service jeunesse.

Demandes partenariat-patient et orientation vers le Bureau du partenariat patients-familles-soignants

- Unité Urgence, par le bureau de projets, pour un projet-pilote de gestion des rendez-vous.
- Coordonnateur — Dossier Clinique informatisé (DCi), pour intégrer des patients dans la démarche de certains projets (bracelet avec puce, dossier médical en ligne, etc.).
- Promotion santé: comité ado et allaitement.
- Direction soins infirmiers: comité allaitement fratrie.

Présentation par la Fondation Sainte-Justine de la nouvelle campagne de collecte de fonds destinée au grand public pour les 5 prochaines années

- Présentation à la coordonnatrice et à l'un des membres du CDU.

11. Conclusion

L'année 2019–2020 devrait de nouveau être synonyme de changement pour le CDU du CHU Sainte-Justine avec un nouveau Comité des officiers et le recrutement de nouveaux membres venant prendre la place de parents dont la disponibilité n'était plus suffisante pour continuer à siéger au comité.

Ces nombreux changements, en plus des changements de coordonnateur et à l'absence de ce dernier du mois de juin au mois d'octobre, ont fait en sorte que le comité n'a pas rempli tous les objectifs qu'il s'était fixés pour l'année 2018–2019. Néanmoins, le comité a accompli de grandes choses pendant la dernière année.

En effet, grâce au dynamisme et à l'implication de l'ensemble des membres, le comité a été en mesure de maintenir son leadership et la qualité de ses interventions. Les projets portés directement par le comité, notamment la production du livre des 12 droits, celle des capsules vidéo ainsi que les sondages aux usagers, nous permettront de nous rapprocher des usagers, de répondre à leurs préoccupations et de les outiller quant à leurs droits et obligations.

L'année à venir aura eu son lot de défis, mais le comité et les membres le composant ont eu à cœur le plein engagement et la réalisation de son mandat auprès des usagers et de leurs familles.

Merci à nos membres qui nous ont accordé leur confiance.

Merci à vous, chers collègues, d'avoir cru en notre comité, de nous épauler et de faire en sorte que nos actions ont une incidence sur les usagers et leurs proches.

Ensemble, nous continuerons d'agir pour le bien-être des usagers du CHU Sainte-Justine.

Les membres du Comité des usagers



Annexe A – Rapport financier 2018-2019



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

EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT :	CHU SAINTE-JUSTINE		
NUMÉRO DE PERMIS DE L'ÉTABLISSEMENT :	1269-4659		
SOLDE DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT (Surplus / (Déficit), au début de l'exercice visé)	(a)		6 068 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		80 000 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		86 068 \$
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).			0 \$

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		2 407 \$
Publication de documents du comité		
Communications interurbaines		
Frais de recrutement		
Formations des membres du comité		
Colloques, congrès, conférences		350 \$
Frais de déplacement, hébergement		42 \$
Frais postaux		
Allocation personne-ressource		33 873 \$
Abonnements revues et journaux		
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		465 \$
Autres (précisez) : Frais de stationnements des parents membres du Comité		371 \$
Autres (précisez) :		

2.A - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE INTÉGRÉ		
REPRÉSENTATION		
Précisez :		
COORDINATION		
Précisez :		
HARMONISATION		
Précisez :		

Annexe A – Rapport financier 2018–2019 (suite)

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS			
RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Déplacement, hébergement			2 368 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
Autres (précisez) :			
PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE			
Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)			
Activités d'information auprès des usagers et des proches			
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)			
Précisez :	Sacs promotionnels		7 326 \$
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.)			3 083 \$
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS			
Activités de promotion sur la défense des droits			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ			
Frais de déplacement			
Honoraires professionnels			
Autres (précisez) :			
TOTAL DES DÉPENSES		(d)	50 285 \$
SOLDE AU 31 MARS 2019 (Surplus / (Déficit), à la fin de l'exercice visé) (c)-(d)=(e) <i>Le solde dans la case (e) représente le montant devant être récupéré par l'établissement</i>		(e)	35 783 \$

Annexe B – Tableau des recommandations 2018-2019

RECOMMANDATIONS COMITÉ DES USAGERS DU CHUSJ (en date du 2018.02.07)						
SECTEURS	PRIORITÉS	OBJECTIFS	ANNÉE RECOMMANDATION	ACTIONS	ÉCHÉANCE	STATUT
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	Terminé
		Informers 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
		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
		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 de pagette au sein d'une petite clinique test	2019	En cours
ACCESSIBILITÉ AUX SOINS ET AUX SERVICES	Informers les usagers Permettre aux usagers de bénéficier d'une information constante et efficace dans le cadre de l'accès aux soins. 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	2019	En cours
		S'assurer que le regroupement soit réalisé au bénéfice des usagers, n'altère pas la qualité de soins et respecte la spécificité pédiatrique du CHUSJ	2017-2018	Informers le Comité des usagers sur les bénéfices passés, actuels et futurs du regroupement	janv.-18	Terminé
			2017-2018	Apporter des garanties au CDU sur la volonté de maintien de la spécificité pédiatrique du CHUSJ	2018	Terminé
		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	Terminé
	Garantir des services accessibles et de qualité au sein de l'établissement Permettre aux usagers de bénéficier de façon optimale des différents services offerts aux usagers et à leurs familles.		2016-2017	Mettre en place une meilleure signalisation vers la Grande Cafétéria située dans l'existant	2018	Terminé

Annexe B – Tableau des recommandations 2018–2019 (suite)

10			Mettre en place des casiers à l'attention des usagers en ambulatoire et communiquer sur leur existence	2018	Terminé
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	juill.-18	En cours
13		2016-2017	Élargir l'offre de produits destinés spécifiquement aux tout-petits	2018	Terminé
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	Terminé
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	Terminé
16	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.	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 divertissement 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

Annexe B – Tableau des recommandations 2018–2019 (suite)

20				2018 et +	Réfléchir à l'aménagement de la salle familiale Ronald McDonald, en lien notamment avec les services de l'Hôtelierie Cachou	2021	En cours
21	Garantir la sécurité des biens et des personnes <i>Garantir la sécurité des usagers et de leurs biens au sein de l'établissement.</i>	Optimiser la surveillance et la sécurité des installations		2016-2017	Changer les serrures des chambres de l'Hôtelierie Cachou et distribuer de nouvelles clés	janv.-18	Terminé
22	Garantir un accès facilité pour les usagers présentant des besoins spéciaux <i>Pour les patients à besoins spéciaux, bénéficier d'une meilleure prise en compte des besoins</i>	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	Terminé
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 de communication) pour informer les usagers sur l'existence de cet équipement	2018	Terminé
24		Garantir un meilleur accès pour les fauteuils roulants et poussettes au sein des espaces de catéferias		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 catéferia	2018	En cours
25	Garantir la bonne réception des commentaires des usagers <i>Faciliter la possibilité pour les usagers de pouvoir exprimer leurs demandes d'amélioration.</i>	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	janv.-19	Terminé
26	TRAITEMENT DES DEMANDES D'ASSISTANCES	Faciliter l'accès des usagers au CDU		2016-2017	Déménager le bureau du CDU au 1er étage	2019	En cours

Annexe C — Plan stratégique 2019–2022

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 présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1).
- 5 S'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.
- 6 Évaluez, 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 C — 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 auxquels 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 de sondages iPad interactives au CHU 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 aux usagers de mieux 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 la possibilité de créer un comité de résidents pour les usagers du CRME
- 4.6 S'assurer de la bonne application 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

LÉGENDE - échéances des actions à mener :

En bleu clair : année 2018-2019

En bleu vert : en continu

En vert : année 2019-2020

COORDONNÉES :

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

Annexe E – Plan d'action 2019-2020

MATRICE DE COHÉRENCE – COMITÉ DES USAGERS DU CHUSJ – 2018-2019					RESPONSABILITÉ	
CORRÉLATION					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	
Une collaboration étroite avec le CHU, pour comprendre les réalités et les contraintes des usagers, de leur réalité et de leur quotidien	Des échanges réguliers avec l'agence 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 œuvrant pour la protection des usagers pour maîtriser les enjeux de l'organisation et de la gouvernance du réseau de la santé	STRATÉGIE Enjeux	OPÉRATION NEL Action
INDICATEURS STRATÉGIQUES						
					Nombre de nouvelles affiches accrochées dans l'établissement	30
					Nombre de présentations du CDU devant les unités	3
					Nombre de participations à des événements (tenue d'un kiosque)	3
					Nombre de fans sur la page Facebook	1000
					Nombre d'usagers rencontrés lors de la Semaine des usagers	200
					Nombre de tournées organisées auprès des usagers	3
					Nombre de questionnaires remplis sur le sondage iPad du CRME	250
					Nombre de questionnaires remplis sur les sondages iPad en général	700
					Fréquence de présence au CA du CHUSJ	6
					Nombre d'unités ou de services visités	2
					Nombre de dossiers traités en collaboration avec l'établissement	5
					Nombre de lettres de reconnaissance écrites	0
					Nombre de dossiers traités avec des partenaires externes	3
					Nombre de documents révisés par le CDU	3
					Nombre de demandes d'assistance reçues / traitées	90
					Nombre de formations organisées pour les membres	2
					Nombre de membres bénévoles actifs	12
					Nombre de participation aux comités internes	3

Annexe F — Liste des comités

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

Conseil d'administration du CA du CHUSJ

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

Comité vigilance et qualité

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

Comité de gouvernance et de gestion des risques

Le représentant du CA du 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 réduisant le plus possible les risques. Les volets patients, employés et environnementaux sont abordés sur une base mensuelle.

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 terme et à moyen terme. 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 une prise de conscience et est axée sur la relation entre patients, familles et soignants au sens large de ces termes. Le groupe qui souhaite que cette vision soit appuyée par le plus grand nombre a entrepris une série de présentations pour sensibiliser les équipes soignantes et tous les intervenants de l'hôpital.

Comité sur le lavage des mains

Ce comité a été mis en place à la suite d'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 sélection interne des projets

Dans le cadre de l'appel de candidatures du MSSS pour financer des projets de partenariat patient au sein du réseau, les établissements de santé peuvent déposer chacun trois projets. Ainsi ce comité a comme objectif d'évaluer et d'établir la priorité de chacune des propositions des projets selon les critères établis par le MSSS. Le CDU a été sollicité puisque la nature des projets touche le partenariat patient.

Comité d'amélioration de la salle d'attente de la clinique pour adolescents

Ce comité a pour objectif d'améliorer l'information et le transfert de connaissances aux adolescents et à leurs proches, à soutenir les intervenants par le développement de compétences en prévention et en optimisant l'environnement de façon à ce qu'il soit favorable à la santé.

Comité d'approbation des documents

Ce comité a pour objectif d'assurer la cohérence, la qualité ainsi que la précision du contenu des documents destinés aux usagers de l'établissement. La contribution des membres du CDU à ce comité permet d'apporter des commentaires et de bonifier la qualité du soutien.



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