



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

Pour l'amour des enfants

Université 
de Montréal

Rapport annuel 2015-2016

Comité des usagers
du CHU Sainte-Justine



TABLE DES MATIÈRES

1.	INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT _____	1
2.	MOT DE LA PRÉSIDENTE _____	2
3.	PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE _____	3
4.	COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES _____	3
5.	COORDONNÉES DES MEMBRES _____	5
6.	BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS _____	6
7.	TENUE DES RENCONTRES _____	8
8.	COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES _____	8
9.	RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE : _____	9
10.	ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ _____	9
11.	CONCLUSION _____	9
12.	RAPPORT FINANCIER _____	10
13.	ANNEXE : LISTE DES COMITÉS _____	11

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine (établissement non fusionné)
3175, Côte-Sainte-Catherine, Montréal (Québec) H3T 1C4



2. MOT DE LA PRÉSIDENTE

J'ai l'honneur de vous présenter, au nom des membres du CDU, le rapport d'activités 2015-2016. Ce rapport d'activités démontre, de façon significative, l'implication du Comité des usagers au CHU Sainte-Justine et au Centre de réadaptation Marie-Enfant.

Encore cette année, le Comité des usagers, avec le soutien des gestionnaires de l'établissement, a accompli un travail colossal dans toutes les fonctions qu'il doit exercer. L'année 2015-2016 a été une année charnière qui a fait l'objet d'une réflexion stratégique et d'une révision importante des modes de fonctionnement. De plus, plusieurs nouveaux membres ont joint le comité des usagers cette année. Dans ce contexte, nos efforts ont été orientés en fonction de trois enjeux principaux : la gouvernance, le rayonnement et l'implication. Ces trois enjeux ont été le point de départ qui a généré des résultats remarquables dont nous sommes très fiers.

Tout d'abord, un comité de travail s'est mis à l'œuvre et a élaboré un plan stratégique qui a défini nos valeurs, notre vision, nos orientations, nos stratégies et nos priorités d'action. Des outils de suivi ont été implantés permettant d'encadrer les priorités d'action. Cette réflexion stratégique a permis aux membres de notre CDU de confirmer le besoin de se doter d'une personne ressource (coordonnatrice) pour permettre au comité d'avoir désormais une liaison directe avec les équipes, d'assurer l'implantation du plan stratégique, de développer des outils de gestion et d'assurer la réalisation des projets. L'embauche de cette personne ressource s'est réalisée en étroite collaboration avec la direction des ressources humaines, en mars 2016. Nous avons ainsi accueilli Mme Julie Lacroix en tant que coordonnatrice.

En second lieu, un comité de promotion a été mis en place afin de définir un plan de visibilité dynamique qui permet d'augmenter la visibilité du CDU auprès des usagers. Une page Facebook a été créée et le comité de promotion partage régulièrement des informations avec ses *followers*. La création de nombreux outils promotionnels a permis une meilleure visibilité du CDU.

Finalement, en plus de maintenir une participation soutenue des gestionnaires de l'établissement à nos rencontres, nous apportant une vision globale des enjeux de l'établissement, les membres du CDU représentent la voix des patients en siégeant sur différents comités consultatifs. Vous trouverez en annexe la liste de ces comités qui se sont multipliés de façon significative cette année.

Le bilan de ma première année à la présidence est un bilan que je dépose avec beaucoup de fierté. Cette fierté je la dois à nos membres qui sont animés par une motivation sincère et qui font bénéficier le comité de la richesse de leur expérience et leur expertise variée. C'est surtout extrêmement valorisant de constater que notre comité est composé d'usagers qui se dédient à faire du CHU Sainte-Justine un hôpital innovant, fluide et humain.

Josée Veillette

Présidente du Comité des usagers du CHU Sainte-Justine



3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le CDU a déterminé huit (8) priorités issues de notre planification stratégique :

- Connaître parfaitement notre rôle, notre mandat et nos champs d'action.
- Maîtriser les enjeux actuels de l'organisation et de la gouvernance du réseau.
- Participer activement aux grands et aux petits projets porteurs d'amélioration de la qualité des soins, des services, de l'enseignement et de la recherche centrés sur le patient et sa famille.
- S'impliquer activement dans l'analyse des sondages de satisfaction de la clientèle et dans le suivi des plans d'action des unités.
- Être plus présent sur le terrain pour observer et mieux comprendre.
- Collaborer avec les gestionnaires de l'établissement et la commissaire locale aux plaintes.
- Faire 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.
- Préciser davantage nos objectifs, nos outils de gouvernance et les moyens privilégiés pour rencontrer nos objectifs.
- Assumer un leadership au nom des usagers et de leur famille auprès des membres du CA.

Plusieurs actions significatives et réalisations ont ponctué l'année 2015-2016 :

- Le PDG a été rencontré pour positionner les enjeux actuels et futurs, les forces et les grands défis du CHUSJ et du CRME pour une meilleure compréhension des membres.
- Un comité de travail a élaboré un plan stratégique qui a défini les priorités.
- Des outils de suivi ont été implantés permettant d'encadrer les priorités d'action : tableaux de bord, sondage satisfaction, suivi budgétaire, suivi des demandes d'usagers.
- La création de nombreux outils promotionnels a permis une meilleure visibilité du CDU.
- Le CDU a perfectionné son mode de fonctionnement, son rôle et ses champs d'action et maîtrise davantage son cadre de référence.
- Le CDU a débuté la révision de ses règlements, laquelle sera poursuivie en 2016-2017.
- Une gestion rigoureuse des projets soutenus par le CDU a été réalisée grâce à l'accompagnement d'un gestionnaire du bureau de projet et de la performance.
- Le CDU a procédé à l'embauche d'une personne-ressource (coordonnatrice) en collaboration avec la direction des Ressources humaines. Cette personne ressource à l'interne permet désormais au CDU d'avoir une liaison directe avec les équipes, assure l'implantation du plan stratégique, développe des outils de gestion et assure la réalisation des projets.
- Dans le but de développer son réseau et de transposer des pratiques gagnantes, le CDU a rencontré et/ou échangé avec des membres de d'autres CDUs (CHUM – CHUS – Pierre Boucher).
- Le CDU a accueilli des étudiantes à la maîtrise en droit et politique de la santé de l'université dans le cadre de leur cours en organisation du monde de la santé, en lien avec le rôle et le mandat des CDUs. De plus, le CDU a également accueilli des stagiaires en administration de la santé afin qu'elles puissent observer les modes de fonctionnement lors de rencontres du CDU.
- Le CDU a également débuté la révision de ses règlements, laquelle sera poursuivie en 2016-2017.



4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Numéro	IDENTITÉ		TYPE DE MEMBRES		Rôle
	Prénom	Nom	Usager	Autres (précisez)	
	Josée	Veillette	<input checked="" type="checkbox"/>		Présidente
	Heidi	Tellier-Labrecque	<input checked="" type="checkbox"/>		Vice-présidente
	Vicki	Boutin	<input checked="" type="checkbox"/>		Secrétaire-trésorière
	Christine	Mercier	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Emilie	Ouellette	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Marie-France	Langlet	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Hilda	Castro	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Marie-Chantal	Ledoux	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Catherine	Kozminski	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Sophie	De Smet	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Manon	Beaudry	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Daniel	Bélanger	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier
	Claudie	Drapeau	<input checked="" type="checkbox"/>		Membre régulier

5. COORDONNÉES DES MEMBRES

FONCTION	IDENTITÉ		Coordonnées	
	Prénom	Nom	Courriel	Adresse postale
Présidente	Josée	Veillette	sperreault@qc.aira.com	812, St-Viateur, Joliette, QC, J6E 3C4
Personne-ressource	Julie	Lacroix	julie.lacroix.hsj@sssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175 Côte Sainte-Catherine, Local 8236, Montréal, QC, H3T 1C5
Responsable-Gestionnaire du dossier du CDU de l'établissement	Michel	Lemay	michel.lemayhsj@sssss.gouv.qc.ca	CHUSJ 3175 Côte Sainte-Catherine, Local 8233, Montréal, QC, H3T 1C5



6. BILAN DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

Le comité a un plan d'action : oui non

A – Pour les comités des usagers, comités des usagers continués et comités des résidents

6.1 Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations :

- Poursuite de la contribution du CDU à la trousse d'accueil des enfants du CRME.
- Participation à la semaine de la sécurité, semaine du 26 octobre 2015.
- Participation à la semaine des usagers, semaine du 28 septembre 2015.
- Participation à la rencontre annuelle de parents de l'URFI, le 16 juin 2015

6.1 A) Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers :

- En collaboration avec le CHUSJ, le CDU a été invité à présenter: « L'humanisation des soins : une priorité pour le CHU Sainte-Justine et le comité des usagers » au Réseau Mère Enfant de la Francophonie qui a eu lieu à Bruxelles en juin 2015.
- Des membres du CDU ont activement participé aux activités de la semaine de l'Innovation (SIS) 2015, sur le thème « Le patient partenaire, au cœur de l'innovation. ».
- Le CDU a assuré une présence continue auprès des parents pour les supporter, les écouter, les accompagner et effectuer un suivi statutaire de l'ensemble des interventions faites auprès des usagers.
- Animation du Gala reconnaissance par un membre du CDU, 11 juin 2015.
- Trois (3) membres du CDU ont été invités à rencontrer les auditeurs d'Agrément Canada afin de partager leur expérience sur la qualité du service, l'expérience client et l'approche patient-partenaire.
- Participation au congrès du RPCU 2015, semaine du 21 octobre 2015.
- Participation au salon de la qualité et de l'innovation 2015 où le CDU était membre du jury pour identifier les projets innovateurs les plus porteurs, dans le cadre de la semaine de l'innovation en santé, le 19 octobre 2015.
- Participation à la conférence : « Le patient partenaire au cœur de l'innovation » dans le cadre de la semaine de l'innovation en santé, le 21 octobre 2015.
- Participation au Forum Citoyen dans le cadre de la semaine de l'innovation en santé, le 23 octobre 2015.
- Soutien à l'implantation d'un projet de prévention des infections: Projet lavage des mains.
- Soutien à l'implantation d'un programme de prévention des chutes.
- Soutien à l'implantation d'un projet d'amélioration des outils et des activités thérapeutiques du CRME.
- Soutien à l'implantation d'un projet d'amélioration du milieu de vie à l'hébergement répit.
- Soutien à l'implantation d'un projet d'amélioration de la qualité des soins et services à l'unité de chirurgie.



6.2 B) Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus :

- Plusieurs collaborations ont été soulignées au cours de la présente année financière. Par exemple, plusieurs équipes de différentes unités de l'établissement sont venues présenter et échanger avec le CDU sur les résultats des sondages clientèle qui avaient été administrés dans leurs unités (Comité d'amélioration continue de la néonatalogie, sondage général de la clientèle, expérience clientèle avant, pendant et après la naissance, service d'imagerie médicale, l'expérience des soins ambulatoires CRME, sondage expérience clientèle : expérience de soins en cliniques externes).
- Le CDU a maintenu un lien étroit avec la commissaire locale aux plaintes et avec le gestionnaire intégrateur de l'établissement, M. Michel Lemay (Directeur, Qualité, sécurité et risques).
- Contribution significative du CDU dans l'élaboration de sondages de satisfaction de la clientèle et partage des résultats de chaque sondage.
- Sondage de satisfaction de la clientèle, fait par le CDU lors de l'activité de Noël.
- Projet en préparation pour la mise en place d'outils (IPAD) permettant de sonder la clientèle sur leur expérience-patient.
- Un comité d'un autre établissement a fait appel au CDU pour mieux comprendre les modes de fonctionnement en matière de sondages de satisfaction. Il a été informé des façons de faire reliées aux sondages de satisfaction de la clientèle émis par le CDU du CHUSJ et la DQSR (Direction de la Qualité Sécurité et Risques) et souhaiterait s'en inspirer.
- Un CSSS a sollicité le comité des usagers afin d'avoir accès aux grilles d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Des informations pertinentes ont été transmises afin de partager les mécanismes à mettre en place pour le développement des grilles d'évaluation.

6.3 Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers :

- Implication du comité des usagers auprès de familles souhaitant assister à l'anesthésie de leur enfant.
- Colloque Commission pour la Protection des Malades, 13 juin 2015.
- Poursuite des affiliations au FCURQ et au RPCU.

6.4 Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte :

- Nombre de demandes adressées au CDU par des usagers : 22 (diminution de 37 % par rapport au dernier exercice financier).
- Nombre de demandes adressées au CDU par des CDUs d'autres établissements : 1.
- Nombre de demandes de contribution pour des projets particuliers au sein de l'établissement : 13.
- Nombre de demandes adressées au CDU par des professionnels de la santé : 38 (augmentation majeure de 322 % par rapport au dernier exercice financier). Cette croissance est le résultat des efforts que le CDU a déployés pour se faire connaître des gestionnaires de l'établissement et par une implication croissante des membres sur les comités de travail de l'établissement. C'est également une résultante de la volonté de la direction d'impliquer le CDU dans ses réflexions et l'élaboration de ses projets.



6.5 Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :

- Il n'existe pas, pour l'instant, de Comité des résidents au Centre de Réadaptation Marie-Enfant du CHU Sainte-Justine, mais ce n'est pas faute d'avoir tenté d'en créer un. Le Comité des usagers représente donc également les intérêts des résidents du CRME. De plus, Mme Christine Mercier, mère d'un enfant qui était hébergé au CRME siège au Comité des usagers ainsi que Mme Hilda Castro dont l'enfant reçoit des services du CRME.
- Une rencontre par année est organisée avec les parents du CRME. Lors de cette rencontre, le Comité des usagers est alors invité à y présenter son rôle et assurer son soutien si requis. Le 16 juin 2015, deux (2) membres du Comité des usagers ont participé à la rencontre des parents au CRME.

6.6 Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1 de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux » :

- Le Comité des usagers s'était fixé différents objectifs reliés aux différentes fonctions du comité pour l'année 2015-2016. Le CDU a réalisé plus de 96 % de l'ensemble de ces objectifs au cours de l'année.
- Un suivi rigoureux des demandes qui sont adressées au Comité des usagers permet d'identifier les différentes causes de consultation et d'assistance et d'ajuster les objectifs du comité au besoin.
- Des tableaux de bord ont été développés afin d'assurer des suivis rigoureux des activités du CDU.
- Des indicateurs statistiques de consultation et d'utilisation de notre site WEB ont été intégrés lors de la construction du site WEB. Ces informations nous permettent de prioriser d'autres actions pour faire connaître le rôle et les fonctions du comité auprès des usagers.

7 TENUE DES RENCONTRES

Nombre de réunions du CDU incluant l'assemblée générale annuelle : 14.

Taux de participation : 71.25 %.

8 COLLABORATION AVEC LES AUTRES ACTEURS DU RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES

Le CDU collabore de près avec la commissaire aux plaintes. Cette dernière est invitée à toutes les rencontres du CDU et elle vient y présenter son tableau de bord récapitulatif ce qui nous permet d'être à l'affût des tendances qui se dessinent.

Nous échangeons également sur nos préoccupations et demandons certains suivis plus spécifiques sur les dossiers que nous considérons plus préoccupants. Le CDU n'a pas eu à diriger les usagers vers le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ni à faire lui-même appel au CAAP.



9 RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE :

Perspectives d'action pour la prochaine année financière :

- Répertorier les expériences acquises au CHUSJ et au CRME de chacun des membres du CDU. Identifier les unités où l'expérience est moindre et parfaire les connaissances des membres par des visites guidées et des séances d'observation. Inviter au CDU les unités qui sont moins connues des membres afin d'augmenter les connaissances globales du CDU.
- Présenter les activités du CDU au personnel, aux gestionnaires, aux groupes professionnels et aux bénévoles de l'établissement.
- S'impliquer activement dans des dossiers jugés prioritaires pour le CDU qui sont toujours en cours (p. ex.: patient partenaire, projet de modernisation de l'existant).
- Renforcer davantage la présence et l'implication des bénévoles du CHUSJ et du CRME au comité des usagers.
- Collaborer à la réflexion « Ste-Justine au futur » et poursuivre notre implication à l'implantation du partenariat de soins.
- S'impliquer activement dans l'analyse des sondages de satisfaction, dans la prise en charge et les suivis des plans d'amélioration afin de continuer d'améliorer les soins centrés sur le patient et la famille.
- Développer un outil d'évaluation proposé par le CDU (sondage interactif sur tablettes IPAD).
- Collaborer activement et veiller à la réalisation de projets porteurs amorcés (ex : plan interactif virtuel, salle familiale Manoir Mc Donald).
- Diffuser le plan stratégique et les actions prioritaires du CDU aux gestionnaires de l'établissement.
- Contribuer activement à la grande traversée vers le nouveau BUS.
- Resserrer nos liens avec les usagers en facilitant la proximité entre notre personne-ressource et les usagers au CHU Sainte-Justine et par un contact régulier avec le CRME.

9.1 ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Voici des exemples de certaines demandes adressées au CDU par des usagers :

- Une mère a tenté d'avoir des informations concernant la date de son rendez-vous en résonance magnétique qui avait été reportée. Elle avait été dirigée au mauvais endroit et il ne lui avait pas été permis d'avoir réponse à ses questions. La mère ne souhaitant pas porter plainte officiellement, des démarches ont été réalisées afin de s'assurer qu'un retour d'information soit fait à la mère. La situation a été éclaircie et la mère a pu recevoir les réponses attendues.
- Une mère a contacté le CDU parce que la psychologue de son enfant lui avait mentionné des coupures de postes à venir et elle craignait un changement du psychologue attribué à son fils. Après vérification auprès de la direction Qualité et risque, il a été confirmé que les soins ne seraient pas affectés à ce moment-là. La mère demeurait inquiète, le CDU l'a référée à la commissaire locale aux plaintes.
- Un père de famille a contacté le CDU afin de partager ses inquiétudes, car son enfant de 5 mois, avec trachéostomie devait être isolé selon le protocole mis en place par le service médical mais malheureusement, son enfant n'était pas isolé. Le père a rapidement été dirigé à la commissaire locale aux plaintes.



À noter qu'en tout temps, lorsque les usagers sont dirigés vers la commissaire locale aux plaintes, le CDU offre, au besoin, son soutien, autant aux usagers qu'à la commissaire tout au long du processus. Lorsqu'une plainte nous préoccupe particulièrement un suivi est réalisé auprès de la commissaire et nous nous engageons auprès de l'utilisateur pour maintenir un suivi de son dossier au besoin.

10 CONCLUSION

L'année 2015-2016 fut une année très structurante qui a vu naître beaucoup d'importantes réalisations qui ont été préalablement énumérées dans ce rapport, d'autres projets sont en cours de réalisation et nous poursuivrons leur déploiement en 2016-2017. En effet, le CDU implantera sous peu des bornes de sondages interactives qui nous permettront d'avoir des résultats plus ciblés et plus ponctuels de l'expérience-patient des usagers et de leur satisfaction à l'égard de cette expérience. Ayant priorisé une implication active dans l'analyse des sondages de satisfaction, nous sommes impatients de piloter notre propre outil d'analyse.

Si cette année fut fertile en réalisations elle a également fait émerger un important constat : notre CDU se distingue par son implication unique au sein de son institution partenaire. Nos membres représentent la voix des patients et des familles sur les nombreuses réflexions stratégiques de l'hôpital. Cette année particulièrement, notre participation s'est multipliée apportant des bénéfices mutuels. Nous souhaitons que cette implication maintienne sa croissance afin que le CDU puisse répondre présent aux demandes de l'institution. Nous devons demeurer inventifs et proactifs pour multiplier notre observance et notre approche de conseiller au sein des unités. L'équipe du comité des usagers du CHU Sainte-Justine s'est donnée comme vision de devenir un leader et un acteur incontournable au nom des patients et de leur famille et force est de constater que nous sommes sur la bonne voie !

Toutefois, nous accusons une faiblesse quant à nos liens avec les usagers qui demeurent plus ténus que nous le souhaiterions. Ayant maintenant une coordonnatrice-représentante du CDU à l'interne, nous sommes maintenant en mesure de mieux les accueillir. Cependant, nous nous heurtons à la barrière de la proximité physique. Si une recommandation devait être énoncée et mise en place l'an prochain, ce serait celle de permettre une meilleure accessibilité au CDU à l'ensemble des usagers. Notre travail serait plus efficient et optimal si notre bureau pouvait être situé à proximité des services centraux, dans un périmètre rapproché du bureau de la commissaire aux plaintes. Des représentations ont été effectuées en ce sens avec les gestionnaires responsables de l'établissement.

En terminant, la nouvelle année sera le terrain de changements transitionnels importants compte tenu du déménagement vers le BUS et de la modernisation du bâtiment existant. Il est évident que ce contexte particulier s'accompagnera d'une plus grande assistance auprès des usagers. Or, nous nous sommes donnés comme mandat de maintenir notre vigilance afin de ne pas perdre de vue nos objectifs tout en demeurant concentrés vers les besoins de nos usagers.



11 RAPPORT FINANCIER

Voir l'annexe 3 intitulée « Rapport financier des comités des usagers »

12 ANNEXE : LISTE DES COMITÉS

- Comité Sainte-Justine au Futur
Le comité « Sainte-Justine au futur » est un groupe de réflexion, une plateforme de discussions et d'échanges qui visent à promouvoir les idées novatrices, la création de projets ainsi que leur implantation. En mobilisant l'ensemble de la communauté du CHUSJ et en mettant à contribution les patients et leur famille par le biais de groupes de discussion, le comité a émis des propositions en matière d'humanisation des soins et d'expérience de partenariat parents-soignants.
- Comité Services Patients-Familles
Comité aviseur dont l'objectif est de se pencher sur la cohérence de l'ensemble des « services » qui seront offerts aux patients et leurs familles dans le nouvel édifice et dans le bâtiment existant modernisé dans le cadre du projet Grandir en santé. Par services, on réfère à tout un ensemble de facilités faisant partie du milieu de vie à l'hôpital des patients et de leur famille.
- Comité Maison du partenariat
Le partenariat patient est une philosophie d'intervention qui vise à promouvoir et implanter une relation de collaboration et de coconstruction, entre les soignants, le patient et ses proches aidants. Ainsi tous les acteurs impliqués font équipe. Ensemble, ils partagent dans le dialogue, leurs connaissances, leurs expériences et leurs savoirs. Dans le respect des responsabilités de chacun, les patients et proches aidants visent à jouer un rôle plus actif dans la gestion de leur santé et contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et services et de l'expérience patient.
- Comité Expérience allaitement
Le mandat de ce groupe consiste entre autres, à identifier les écarts entre l'expérience attendue et l'expérience vécue, de nommer les problèmes associés les plus fréquents et/ou importants liés aux écarts, d'identifier des pistes de solutions possibles, de définir un plan d'action pour implanter des solutions identifiées et d'administrer des questionnaires expérience patiente d'allaitement.
- Comité Hôpital communiquant
Ce comité aviseur d'un projet d'envergure commun au CHUM et au CHUSJ regroupe plusieurs représentants de diverses fonctions des deux hôpitaux (y compris les CDUs respectifs). L'objectif de ce grand projet est de créer une plateforme d'information et d'échange (outil technologique) pour les patients, leur famille, les équipes traitantes et le réseau qui va permettre de mieux comprendre les besoins en santé de la population pour soutenir et influencer la transformation du système de santé. Cette plateforme doit s'inscrire totalement dans les concepts du patient partenaire et de son implication dans son continuum de soins et ultimement de son implication dans la gestion de sa propre santé.



- Comité Code d'éthique

Ce comité coordonne une mise à jour conjointe du Code d'éthique (la dernière mise à jour datant des années 2000). Ce comité chapeautera une démarche de consultation permettant de développer ultimement un code d'éthique dans lequel tous les employés du CHU de Sainte-Justine et du CRME se reconnaîtront. En même temps, ce nouveau code d'éthique devra bien refléter les valeurs, la mission et les orientations en lien avec les concepts du patient partenaire vers lesquels le CHUSJ aspire.

- Comité Règles de vie

Comité qui vise une refonte des règles de vie de l'hôpital telles que les heures de visite. Une représentante du CDU a été désignée pour siéger sur ce comité piloté par la direction Qualité, sécurité et risques. Ce comité débutera ces activités dans la prochaine année financière.

- Comité de vigilance

Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le CA institue, dans l'établissement, un comité de vigilance et de la qualité, responsable principalement d'assurer, auprès du CA, le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées. Tel que prévu dans la composition de ce comité, la personne désignée par le CDU du CHUSJ qui siège au CA, est également celle qui participe au comité de vigilance.

- Comité international des usagers d'établissements Planetree

Planetree est un réseau de plus de 500 établissements qui échangent les meilleures pratiques en termes de gestion, de soins et de services de santé centrés sur la personne. Planetree offre des moyens concrets au personnel, aux usagers et à leurs proches pour développer des bonnes pratiques centrées sur la personne. Le modèle Planetree se déploie à l'aide de dix composantes qui guident les actions des organisations.

**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 2015 AU 31 MARS 2016

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)		33 708 \$
BUDGET TOTAL ALLOUÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT AU COMITÉ DES USAGERS (Au cours de l'exercice visé)	(b)		81 000 \$
TOTAL DES REVENUS (a)+(b) = (c)	(c)		114 708 \$
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).			

1. DÉPENSES GÉNÉRALES		
Soutien professionnel		148 \$
Fournitures de bureau (papeterie, photocopies, etc.)		1 614 \$
Publication de documents du comité		2 996 \$
Communications interurbaines		0 \$
Frais de recrutement		2 592 \$
Formations des membres du comité		1 797 \$
Colloques, congrès, conférences		8 313 \$
Frais de déplacement, hébergement		6 374 \$
Frais postaux		28 \$
Allocation personne-ressource		30 757 \$
Abonnements revues et journaux		551 \$
Cotisation à un regroupement représentant les comités d'usagers		571 \$
Autres (précisez) :		

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

2.B - DÉPENSES SPÉCIFIQUES RELIÉES AU MANDAT DU COMITÉ DES USAGERS OU DE RÉSIDENTS

RENSEIGNER SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		421 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		5 500 \$
Déplacement, hébergement		763 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Articles promotionnels l'effigie du CDU	3 051 \$
Précisez :		
Précisez :		
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES CONDITIONS DE VIE

Publications (dépliants, lettres d'information, etc.)		472 \$
Activités d'information auprès des usagers et des proches		7 596 \$
Matériel de promotion (précisez ci-dessous)		
Précisez :	Articles promotionnels l'effigie du CDU	22 071 \$
Précisez :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		
Autres (précisez) :		

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES USAGERS

Activités d'évaluation de la satisfaction des usagers		3 371 \$
Outils d'évaluation (élaboration d'un questionnaire, sondage, etc.)		3 206 \$
Honoraires professionnels		3 805 \$
Autres (précisez) :		

DÉFENDRE LES DROITS ET LES INTÉRÊTS COLLECTIFS OU INDIVIDUELS

Activités de promotion sur la défense des droits		3 \$
Honoraires professionnels		3 630 \$
Autres (précisez) :		

ACCOMPAGNER ET ASSISTER DANS TOUTE DÉMARCHÉ LORS D'UNE PLAINTÉ

Frais de déplacement		17 \$
Honoraires professionnels		
Autres (précisez) :		

TOTAL DES DÉPENSES	(d)	109 647 \$
SOLDE AU 31 MARS 2016 (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)	5 061 \$

ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE VALIDATION DES PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES DES COMITÉS DES USAGERS

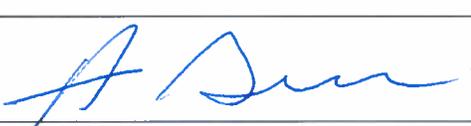
EXERCICE FINANCIER DE LA PÉRIODE DU : 1^{ER} AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

Une fois ce formulaire dûment complété, veuillez le joindre au rapport d'activités

IDENTIFICATION DU COMITÉ DES USAGERS	
Nom de l'établissement : CHU Sainte-Justine (1269-4659)	
Nom du CISSS ou CIUSSS (le cas échéant) :	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité des usagers	<input type="checkbox"/> Comité des usagers continué
<input type="checkbox"/> Comité des usagers du centre intégré	
N° de permis de l'établissement : 1269-4659	Nombre total de comités de résidents : 1
PARAMÈTRES BUDGÉTAIRES	MONTANTS (\$)
Indiquez le budget annuel versé par le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'établissement pour son comité des usagers en 2015-2016	80000,00
Indiquez le montant total versé pour les comités de résidents en 2015-2016	1000,00
Indiquez le solde (surplus / (déficit)) des comités des usagers en date du 31 mars 2016	5061,00

Toutes les données financières doivent avoir fait l'objet d'une validation auprès du président du comité des usagers de chaque établissement et des directeurs des finances de l'établissement. Leurs signatures respectives sont ainsi exigées.

Nous, soussignés, certifions que les renseignements sont exacts et que les données transmises ont été validées.

SIGNATURE	
Nom du président du comité des usagers : JOSÉE VEILLETTE	
Signature 	Date : 2016-05-27
Nom du directeur des finances de l'établissement (ou autorité équivalente) : ANTONIO BUCCI	
Signature 	Date : 27/5/2016